

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل للأطباء والممرضين دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن

إعداد الطالب
يسار راضي ياسر الصرايرة

إشراف
الأستاذ الدكتور علي محمد العضايلة

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في الإدارة العامة /قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2016

بسم الله الرحمن الرحيم



MUTAH UNIVERSITY

College of Graduate Studies

جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب يسار راضي الصرايرة الموسومة بـ:

أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل للاطباء والممرضين دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية في جنوب الاردن

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **الادارة العامة**.

القسم: ادارة عامة.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د.علي محمد العضايلة		27/7/2016	مشرفاً ورئيسا
د. فاطمة علي الربابعة		27/7/2016	عضواً
د. غازي رسمي ابو قاعود		27/7/2016	عضواً
د. فايز جمعة النجار		27/7/2016	عضواً



عميد الدراسات العليا

د. محمد المحاسنة

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

إهداء

إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء ،إلى القلب الناصع بالبياض ،إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل، إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله؛ أمي الغالية.

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب، إلى من كلّت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى روح والدي العزيز.

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله، إلى من آثروني على نفسهم، إلى من علموني علم الحياة، إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة؛ إخوتي.

إلى ملاذي وملجئي، إلى من تذوقت معهما أجمل اللحظات، إلى من بقلبهما احتضناني، إلى من جمعا بين سعادتي وحزني ، إلى من أتمنى أن يبقيا نبضاً يُحيي قلبي؛ زوجتي الحبيبة وابنتي الغالية جود.

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم، هو بحر الحياة، وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم وأحبوني أصدقائي.

يسار الصرايرة

الشكر والتقدير

لابد لنا، ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود فيها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام ،الذين قدموا لنا الكثير، باذلين بذلك جهوداً كبيرة في بناء جيلِ الغد لتُبعث الأمة من جديد.

وقبل أن نمضي، لابد أن نقدم أسمى آيات الشكر والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحيا... إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى جميع أساتذتنا الأفاضل، كن عالماً فإن لم تستطع فكن متعلماً، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم.

وأخص بالتقدير والشكر معلمي الفاضل: **(الأستاذ الدكتور علي محمد العضايلة)**، الذي أقولُ لهُ بُشراك قول رسول الله صلَ الله عليه وسلم: "إن الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على معلم الناس الخير" كما أنني أتوجه بخالص الشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة، (الاستاذ الدكتور فايز النجار، والدكتور غازي أبو قاعود، والدكتورة فاطمة الربابعة) على تفضلهم بقبول مناقشة رسالتي هذه؛ ليسهموا في إنجازها وخروجها بأفضل صورة ممكنة.

كما أتقدم بالشكر للأساتذة الأفاضل، أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، الذين كانوا عوناً لي في مشواري التعليمي هذا، ونوراً يضيءُ الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقي.

إلى من زرعوا التفاؤل في دربي، وقدموا لي المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك فلهم مني كل الشكر.

والله ولي التوفيق

يسارالصرايرة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل للأطباء والممرضين دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن

يسار راضي ياسر الصرايرة

جامعة مؤتة. 2016 م

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم تطوير استبانة وزعت على عينة، تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، وقد بلغت (390) مفردة، ومثلت ما نسبته (35%) من مجتمع الدراسة والبالغ (1117)، وتم استعادة (370) استبانة وبنسبة (94.87%) من عينة الدراسة.

تم استخدام الرزمة الإحصائيّة للعلوم الاجتماعية (Spss.17) (Statistical package For Social Sciences)؛ لإيجاد المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار المتعدد، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

أ- إن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد الدعم التنظيمي المدرك (الأجور العادلة، وتقدير الجهود، والعدالة التنظيمية، ونمط القيادة، والثقافة التنظيمية، والعدالة الإجرائية، والمناخ التنظيمي، والدعم الإشرافي) قد جاءت مرتفعة، كما أن تصورات المبحوثين نحو دوران العمل بأبعاده (عدم وجود تحفيز مناسب، وضغوط العمل، وعلاقات العمل، والمكان الجغرافي، وعدم الشعور بالراحة) جاءت مرتفعة.

ب- وُجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك بأبعاده (الأجور العادلة، وتقدير الجهود، والعدالة التنظيمية، ونمط القيادة) في دوران العمل بجميع أبعاده، وبينت الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد (الثقافة التنظيمية، والعدالة الإجرائية، والمناخ التنظيمي، والدعم الإشرافي) في دوران العمل. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن بتعزيز مستوى الدعم التنظيمي المدرك، واتخاذ السياسات والإجراءات التي تعمل على زيادة مستوى إدراك إدارة المستشفيات لأهمية الدعم التنظيمي المدرك من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين فيها.

Abstract

The impact of perceived organizational support in the causes of labor turnover for doctors and nurses field study in government hospitals in South Jordan

Yassar Radi Yasser Alsaraireh
Mutah University, 2016

This study aimed to analyze the impact of perceived organizational support in the causes of labor turnover in government hospitals in South Jordan, and to achieve the objectives of the study questionnaire was developed and distributed to a sample which selected in stratified random way of (390) Single, and represented a rate (35%) of the study population which reached (1117) single, were restored (370) questionnaire representing (94.78%) of the study sample.

Been using Statistical Package for Social Sciences (Spss.17) (Statistical package For Social Sciences) to find averages، standard deviations، and multiple regression analysis، the study found the following results:

A. The perceptions of the respondents to the paragraphs of the independent variable perceived organizational support with all dimensions (justice wages, estimating efforts, organizational justice, leadership style, organizational culture, procedural justice, organizational climate and supervisory support) came in high, and the perceptions of respondents about labor turnover with all dimensions (lack of an appropriate stimulus, work pressures, labor relations, geographical location and discomfort) was high.

B. Found statistically significant impact of support organizational perceived with all its dimensions (Equitable wages, estimating efforts, organizational justice, leadership style) in work turnover with all its dimensions, the study showed that there is no statistically significant impact for dimensions (organizational culture, procedural justice, organizational climate and supervisory support), in work turnover.

The study recommended the necessity of government hospitals in the south of Jordan to enhance the level of perceived organizational support and take the policies and procedures that increase the level of awareness of the importance of hospital management of perceived organizational support by holding training courses for its employees.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة الدراسة

إن فاعلية المنظمات وقدرتها على تحقيق أهدافها يرتبط بمدى كفاءة العنصر البشري ومهارته وقدرته ورغبته في إنجاز هذا العمل، على اعتبار أنه عنصر مؤثر في أي منظمة، بالإضافة إلى أنه يعد العنصر الوحيد القادر على استخدام الموارد المتاحة بصورة فعّالة؛ لذلك فإنه من المهم التعرف إلى سلوك العنصر البشري والمؤثرات الواقعة عليه.

لقد شهدت السنوات الماضية زيادة في الاهتمام بدراسة المتغيرات ذات العلاقة باتجاهات الموظفين ضمن بيئة عملهم؛ بهدف التعرف إلى سلوكياتهم والتأثيرات الواقعة عليهم، والتي قد تؤثر في مستوى عملهم، ومن أبرز هذه المتغيرات ما يعرف بالدعم التنظيمي المدرك (Perceived Organizational Support) على اعتباره أحد المفاهيم الإدارية الحديثة، والذي يهتم بتفسير اتجاهات الأفراد المتبادلة وسلوكياتهم (أبو رمان وآخرون، 2008).

ويعد الدعم التنظيمي المدرك (POS) أحد أهم المواضيع الإدارية الحديثة التي لاقت اهتماماً كبير في مجموعة من البحوث والدراسات السلوكية والإدارية؛ وذلك بسبب أن الدعم التنظيمي المدرك يرتكز على وجود علاقة مشتركة ومتبادلة بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها.

كما أن وجود علاقة جيدة ومتبادلة بين الفرد ومنظمته يؤدي إلى استمرار الفرد في العمل فيها، وبذل جُهد أكبر من أجل تحقيق أهدافها، وعلى العكس من ذلك فإن وجود علاقة سيئة أو غير جيدة يؤدي بالفرد إلى محاولة ترك العمل فيها والانتقال إلى منظمة أخرى؛ مما يعني أن هناك علاقة بين طبيعة علاقة الفرد مع منظمته ومستوى دوران العمل في المنظمة (الشعلان، 2014).

ومن جهة أخرى، فإن ظاهرة دوران العمل تمثل طول أو قصر فترة بقاء الفرد في العمل في المنظمة نفسها، كما أن هذه الظاهرة مرتبطة بمؤشرات العمل التنظيمي، والتي تؤثر في أداء المنظمة بشكل كبير، حيث إن المنظمة التي يكون

فيها معدل دوران العمل مرتفعا ستكون أقل استقراراً، بالإضافة إلى وجود ضعف في أدائها (القريشي، 1431هـ).

بالإضافة إلى أن دوران العمل يؤثر على المنظمات سوء كان ذلك من ناحية أدائها أو انتاجيتها، حيث أن ترك العاملين أصحاب الخبرة لعملهم يؤدي بفقدان المنظمة لأحد أهم ركائزها وهو العنصر البشري الكفؤ.

كما أن دوران العمل يعد ظاهرة عمل ترتبط بالبيئة الداخلية للمنظمة، إلا أن ذلك لا يُلغي إرتباطها بالبيئة الخارجية في ظل البيئة التنافسية، فإن هناك عوامل متعددة قد تؤثر في معدل دوران العمل فيها، مثل (الظروف الاقتصادية، وعدم اختيار الشخص المناسب لشغل الوظيفة) (الكبيسي، 2010)، ويعدّ دوران العمل ظاهرة منتشرة في جميع المنظمات سواء الإنتاجية، مثل الشركات الصناعية والغذائية أم الخدمية كالقطاع الصحي الذي يعدّ العاملين فيه من أهم ما يميزه ويساعده على أداء عمله بصورة جيدة، لذلك فإنه من الأهمية التعرف إلى أوضاع العاملين في القطاع الصحي، وأهم العوامل المؤثرة عليهم في استمرارهم في العمل أو تركه؛ لما يمثله الفرد العامل في هذا القطاع من أهمية قصوى على اعتبارها منظمات خدمية بالدرجة الأولى.

كما أن أهمية القطاع الصحي تنبع من اهتمامه بصحة الإنسان، وزيادة أعداد الكوادر البشرية الطبية العاملة فيه، التي تهدف إلى تقديم أفضل خدمة طبية ممكنة (وزارة الصحة الأردنية، 2010).

وفي ظل هذه الأهمية، فقد لجأت الدول العربية مثل الأردن إلى التركيز على تنمية القطاع الصحي، من خلال عوامل كثيرة، أهمها توفير الكوادر البشرية الطبية المتخصصة، وقد سعت الأردن إلى تطوير القطاع الصحي والارتقاء بمستوى الخدمات الطبية، من خلال الاعتناء بالكوادر البشرية الطبية (ذياب، 2010).

لذلك جاءت هذه الدراسة؛ بهدف التعرف إلى مستوى الدعم التنظيمي المدرك في القطاع الصحي الأردني، وأثره على مستوى دوران العمل فيها.

2.1 مشكلة الدراسة

تعاني المنظمات في الأردن من عدم التوازن ما بين الدعم التنظيمي المُدرك وما بين استمرار العاملين في العمل، أو ما بين رضا العاملين عن عملهم، وتعدّ المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة الأردنية واحدة من أكثر المنظمات التي لا يستمر فيها العاملون فترات طويلة، خصوصاً الكادر الطبي (أطباءَ وممرضين) (وزارة االصحة الأردنية، 2015).

كما أن المنظمات في الوقت الحاضر تهتم بالعاملين، وتراعي دوافعهم ورغباتهم، وتعاملهم بشكل ملائم من خلال المحافظة عليهم، وجعلهم يبذلون أقصى جهد لديهم من العطاء سواء كان ذلك بالحوافز المادية أم بالمعنوية؛ بهدف تحقيق أهداف المنظمة.

ومن جهة أخرى، يشتمل المجال الصحي على مهن مختلفة، مثل: الطب والتمـــريض والخدمـــة الاجتماعية والقانون والمحاسبة وغيرها، وكل هذه المهن ترتبط بالخدمات الـــصحية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وتشير إحصائيات وزارة الصحة الأردنية بما يتعلق بالمستشفيات الحكومية في جنوب الأردن أن هناك نسبة غير طبيعية في ترك العمل (وزارة الصحة الأردنية، 2013).

ووفق دراسة لوزارة الصحة، فإن 90% من الأطباء يتركون مستشفيات الوزارة بعد حصولهم على البورد، وإن أقسام الاختصاص باتت تعاني من نقص كبير في الأطباء ،عدا عن سوء التوزيع على المستشفيات الطرفية، ويعمل في الصحة (4993) طبيبا، بينهم (400) طبيب خاضعين لنظام التقاعد المدني، وقدم خلال العامين الماضيين (290) طبيبا إجازات دون رواتب، وغالبيتهم من الاختصاصيين، كما قدم (24) طبيبا استقالاتهم من الوزارة، كما أن المعطيات تبين أن وزارة الصحة تغطي ما يقارب (65%) من احتياجات المملكة الصحية بميزانية تقدر بنحو (30%) من استثمارات القطاع الخاص، وأن الجهود التي يبذلها أطباء وزارة الصحة هي جهود كبيرة، وباتت مهددة لأسباب كثيرة من بينها أن عدد الأطباء الاختصاصيين والأطباء المقيمين الذين تركوا العمل في الوزارة خلال عامي (2013-2014)، بلغ (500) طبيب؛ حيث كان عدد اختصاصيي الوزارة عام

(2012) (1340) اختصاصيا؛ في حين أن عددهم اليوم يقارب (1040) طبيبا، كما أن نسبة الأطباء الذين تركوا العمل خلال الأعوام (2010-2014) يمثلون (21%) من مجموع الأطباء العاملين في وزارة الصحة (وزارة الصحة الأردنية، 2015).

وتتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن؟

3.1 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما تصورات الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن عن مستوى الدعم التنظيمي المدرك (تقدير الجهود، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، والعدالة الاجرائية، ونمط القيادة، والعدالة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية)؟
2. ما تصورات الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن عن مستوى أسباب دوران العمل (عدم الشعور بالراحة، وعدم وجود تحفيز مناسب، والمكان الجغرافي، وعلاقات العمل، وضغوط العمل)؟

4.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسة التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

ويتفرع من هذا الهدف، الأهداف الفرعية التالية:

1. تقديم إطار نظري مُتكامل حول متغيرات الدراسة.
2. التعرف إلى مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
3. التعرف إلى مستوى أسباب دوران العمل في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

4. التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي المدرك في دوران العمل لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
5. تقديم توصيات قد تفيد أصحاب القرار بناء على نتائج الدراسة.

5.1 أهمية الدراسة

تتحدد أهمية الدراسة في جانبين أساسيين هما: الأهمية النظرية، والأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية النظرية في:

1. تمثل الدراسة الحالية محاولة هادفة؛ للمساهمة في معرفة العلاقة التي تربط بين الدعم التنظيمي المدرك وأسباب دوران العمل لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
2. تنبع الأهمية من العينة التي تناولتها الدراسة، وهم فئة الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية جنوب الأردن، الذين لهم دور مباشر في التأثير على تقديم الخدمات الصحية المختلفة، ومستوى تطورها وجودتها.
3. قد يستفيد منها الدارسون والمهتمون في مجال تقديم الخدمات لهذه الفئة، وقد تزيد من رصيد المعرفة في احتياجاتهم ومتطلباتهم.

تتمثل الأهمية التطبيقيه في:

1. تناولها لموضوع حيوي، يهم ويخدم القائمين على العمل في ميدان الصحة، وكل من يصنع القرار في هذا الميدان؛ للوقوف على ما يؤثر في هذه الشريحة من العاملين.
2. قد تسهم ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج، في وضع سياسات لمساعدة العاملين في قطاع الصحة؛ من خلال تقديم خدمات معينة تحسن من وضعهم في العمل، وتحسن من آدائهم.
3. قد يستفيد منها المرشدون المهتمون بالعاملين في مجال الرعاية الصحية في التعرف على كيفية الحد من أسباب دوران العمل في المستشفيات الحكومية.

6.1 فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات الرئيسة التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) للدعم التنظيمي المدرك بأبعاده مجتمعة ومنفردة (تقدير الجهود، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، والعدالة الاجرائية، ونمط القيادة، والعدالة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية) في أسباب دوران العمل بأبعاده مجتمعة.

ويتفرع من هذه الفرضية ثماني فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد تقدير الجهود، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد الأجور العادلة، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد الدعم الإشرافي، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد العدالة الاجرائية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد نمط القيادة، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب

دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

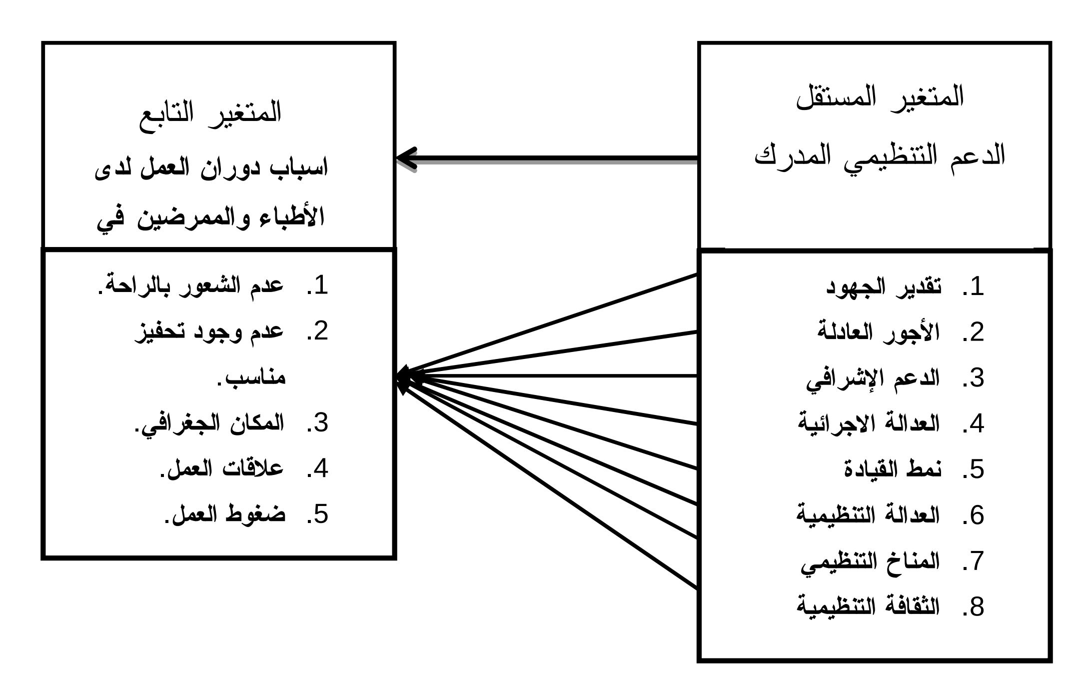
الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد العدالة التنظيمية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد المناخ التنظيمي، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثامنة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد الثقافة التنظيمية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

7.1 أنموذج الدراسة

يمثل الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة:



شكل(1)

انموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة، حيث تم الاعتماد على دراسة أبو رمان وآخرون (2008)، ودراسة العضايلة والسلوم (2013) ودراسة صبر وآخرون (2013) للمتغير المستقل، أما المتغير التابع فقد تم الاعتماد على دراسة أبو دان (2008)، ودراسة هلسا والصراف (2013) ودراسة ذياب (2010).

8.1 التعريفات الإجرائية

الدعم التنظيمي المدرك: ويمثل درجة اهتمام إدارة المستشفيات بظروف الكادر الطبي فيها، ومدى مراعاتها للسياسات المتعلقة بهم، سواء المادية كالأجور والحوافز أم المعنوية كنوعية الواجبات المُلقاة على عاتقهم وطبيعتها.

ويتضمن الأبعاد التالية:

تقدير الجهود: هو مدى اهتمام إدارة المستشفى بالظروف الإنسانية ورغبات اهتمامات الكادر الطبي فيها، من خلال استخدام أساليب تقييم مُناسبة، وتوفير جميع المستلزمات التي يحتاجونها في عملهم.

الأجور العادلة: هي اهتمام المنظمة بطريقة توزيع الأجور على موظفيها بأنصاف، من خلال دفع رواتب وأجور العاملين، بما يتناسب مع جهودهم المبذولة وطبيعة عملهم.

العدالة الإجرائية: هي عملية توكيل الكادر الطبي في المسشتفيات بمهام عادلة ومُناسبة لطبيعة عملهم، بالإضافة إلى تقدير أي جهود إضافية يقوم بها الكادر الطبي، وأن تكون الأعمال موزعة عليهم بصورة عادلة ووفق أُسس موضوعية.

نمط القيادة: يمثل الأسلوب الذي يتبعه القائد في المستشفى مع الكادر الطبي العامل معهُ ؛من حيث وجود تعاون بينهم، بالإضافة إلى وجود اهتمام من قبل القائد برغبات المرؤوسين، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ القرار.

العدالة التنظيمية: تمثل العدالة التنظيمية عملية اهتمام الإدارة بشكاوى الكادر الطبي وآرائهم والاستماع لها، بالإضافة إلى توضيح المهام والمسؤوليات الخاصة بهم ضمن بيئة العمل.

المناخ التنظيمي: ويُمثل عملية تقسيم العمل بالمستشفى بشكل يتلاءم مع الأهداف المرجوة من العمل، من خلال إيجاد تناسق بين جميع الوظائف والمهام المطلوبة من الكادر الطبي في المستشفى.

الثقافة التنظيمية: تمثل مجموعة القيم والافتراضات والمعتقدات والمفاهيم التي تسود بيئة المنظمة، والتي يشعر الكادر الطبي من خلالها بالولاء المهني لمهنتهم.

دوران العمل: هو ترك الكادر الطبي لعملهم في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة؛ من أجل الانتقال إلى مستئفى آخر؛ بسبب انخفاض الأجر أو العلاقة غير الجيدة مع المسؤولين في المستشفى، أو وجود أعمال كثيرة تُلقى على عاتقهم.

ويتضمن الأبعاد التالية:

عدم الشعور بالراحة: ويمثل عدم إحساس الكادر الطبي بالطمـــأنينة والراحة النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، الناتج عن وجود أعمال إضافية أو تعرضهم لدرجة عالية من الخطورة.

عدم وجود تحفيز مناسب: ويتمثل في عدم وجود أجور مُلائمة للكادر الطبي في المستشفيات، وبما يتناسب مع طبيعة عملهم، بالإضافة إلى تركيز إدارة المستشفى على سياسة العقاب وإهمالها لسياسة الثواب.

المكان الجغرافي: ويتمثل في بُعد المسافة بين مكان سكن الكادر الطبي ومكان عملهم؛ بحيث يكون من الصعب عليهم الوصول إلى مكان عملهم بسهولة، بالإضافة إلى عدم وجود بُنية تحتية مُناسبة في المستشفى.

علاقات العمل: وتتمثل في طبيعة العلاقات بين الزملاء في العمل، والتي من المُمكن أن يسودها الوِد والمحبة أو الكراهية والبغضاء، بالإضافة إلى إحساس الكادر الطبي بوجود تميز بينهم من قبل إدارة المستشفى.

ضغوط العمل: وهي عدم تمتع الكادر الطبي في المستشفيات بالسلطة الكافية للقيام بالمسؤوليات المُلقاة على عاتقهم، بالإضافة إلى وجود تضارب وغموض وصعوبة وتعقيد في أعمالهم.

9.1 حدود الدراسة ومحدداتها

اشتملت الدراسة على الحدود الآتية:

1- **الحدود البشرية**: تطبيق الدراسة على الكادر الطبي.

2- **الحدود المكانية**: تطبيق الدراسة على العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الاردن.

3- **الحدود الزمانية**: تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي (2015\2016).

أمَّا المحددات، فتتحدد الدراسة بأدوات الدراسة، وكذلك بالمنهجية المستخدمة للإجابة على فرضيات الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

تسعى المنظمات إلى مواجهة المتغيرات والتطورات المحلية والعالمية المختلفة والمُعقدة من خلال التكييف معها من أجل مواجهتها، لذلك فإن مواجهة التغيرات المُصاحبة لهذه التطورات لذلك فإنه من المُهم وجود موارد بشرية ذات مهارة وكفاءة، قادرة على المشاركة بشكل بنّاء في تحقيق أهداف المنظمة؛ لذلك فإنه يجب على المنظمات دعم أفرادها؛ حتى يتمكنوا من بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها.

1.1.2 مفهوم الدعم التنظيمي المدرك

يعد موضوع الدعم التنظيمي المدرك من الموضوعات المهمة التي لاقت الاهتمام في العديد من الدراسات السلوكية والإدارية؛ إذ تعود الجذور الأولى لمفهوم الدعم التنظيمي المدرك إلى نظرية الدعم، والتي تفترض وجود علاقة تبادلية مشتركة بين العامل والمنظمة؛ بحيث تركز على مدى اهتمام المنظمة للعاملين فيها ورعايتهم؛ مما سيؤدي إلى زيادة مستوى الالتزام الشعوري للعاملين تجاه منظماتهم ومساعدتها في تحقيق أهدافها (Wu, 2008).

وهُناك تعريفات متعددة للدعم التنظيمي المدرك، منها:

يُعبّر الدعم التنظيمي المدرك عن مدى تركيز المؤسسة على اهتمامات العاملين فيها ودوافعهم؛ مما يجعلهم يبذلون أقصى درجة من الجهد والعطاء في مقابل أن تعاملهم منظماتهم بهذه الطريقة، وذلك من خلال دعم المنظمة لهم سواء بالحوافز المادية أم بالمعنوية؛ بهدف إشباع رغباتهم ودوافعهم المتعددة في العمل (الشعلان، 2014).

كما أن الدعم التنظيمي المُدرك يدُل على طبيعة العلاقة التبادلية بين المنظمة والعاملين فيها؛ إذ إنه لا بد من وجود تقدير لإسهامات العاملين من قبل المنظمة؛

بحيث تتفاعل وتؤثر في معتقداتهم وتعتني برفاهيتهم، سواء كان ذلك مادياً، كالنقود والخدمات والمعلومات أم معنوياً، كالصداقة والاحترام والمحبة (صبر وآخرون، 2013).

ويشير مصطلح الدعم التنظيمي المدرك (Perception of organizational support) إلى شعور الأفراد بمدى اهتمام المنظمة بهم وبرفاهيتهم، وتقديرها لإسهاماتهم وأفكارهم وأعمالهم؛ مما يؤدي إلى شعورهم بالالتزام والانتماء تجاه منظمتهم؛ مما يجعلهم سعداء بانتمائهم لمنظمتهم؛ وبذلك فهم يعبرون عن مدى انتمائهم، من خلال سلوكهم وممارستهم التي تدعم الأهداف التنظيمية، مثل سلوكيات الالتزام والمواطنة، وزيادة دافعيتهم للإنجاز (ماضي، 2014).

بالإضافة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك هو انعكاس للعلاقة بين المُنظمة والعاملين فيها؛ حيث إن هذه العلاقة تُعبّر عن كل ما تقدمه المُنظمة للعاملين فيها من خلال مجموعة من الممارسات والأنشطة التي يتعلق بعضها في المشاركة في اتخاذ القرار، وكيفية حل المشكلات، وإجراء تغييرات في بيئة العمل، وتحسين الأداء، والإثراء الوظيفي، وذلك يتم من خلال اهتمام المنظمة برفاهية أفرادها ورعايتهم، عن طريق معاملتهم بعدالة، وتقديم حل للمشكلات التي يواجهونها، بالإضافة إلى تقديم الرعاية الصحية اللازمة لهم (Allen, Shore and Griffeth, 2003) (ماضي، 2014).

كما أن الدعم التنظيمي المدرك يُمثِّل درجة إدراك الفرد لمستوى اهتمام المنظمة بهِ، من خلال ما تقدمه من مساهمات ورعاية له، حيث إن الفرد يهتم ويقدر المكافآت التي تقدمها له المنظمة، والنظر إلى ذلك على أن المنظمة تهتم برفاهية العاملين فيها (Dawley, Andrews and Bucklew, 2008).

وترى الدراسة أن الدعم التنظيمي المدرك يُعبر عن أنواع وأشكال المساعدات كافة التي تقدمها المنظمة للعاملين لديها ،سواء كانت مساعدات مادية أم معنوية، حيث تقوم المنظمة بتقديم هذه المساعدات بشكل طوعي منها؛ وذلك لتبين مدى اهتمامها بموظفينها؛ مما سيؤدي إلى تحسين جهود العاملين، وتحقيق أهداف المنظمة.

وقد أشارت العديد من الدراسات، مثل (Rhoades and Eisenberger, 2002; Allen, et al., 2003; Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch and Rhoades, 2001) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك هو أحد العناصر المُحددة للالتزام التنظيمي، وبما أن الالتزام التنظيمي يتمحور حول الخبرات التي تؤدي إلى إشباع رغبات العاملين؛ بهدف إشعارهم بالارتياح النفسي والمادي في المنظمة، فإنهُ يُمكن اعتبار الدعم التنظيمي المدرك على أنه يُمثل التزام المنظمة تجاه مُوظفيها، حيث إن شعور الموظف بالتزام منظمته تجاهه سينعكس إيجاباً على شعوره بالالتزام نحوها؛ مما يؤدي إلى تقديمه للمنظمة أفضل ما لديه من جهد.

ويعدّ الدعم التنظيمي المدرك أحد العوامل الجوهرية الهادفة لتحقيق الالتزام التنظيمي في بيئة العمل؛ مما يدفع العاملين نحو تحسين سلوكهم وإنجازاتهم؛ بهدف الوصول بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها، والمحافظة على مكانتها واستمراريتها في ظل ما تشهدهُ من منافسة مع مثيلاتها من المنظمات الأخرى (أبو رمان وآخرون، 2008).

وتشير العديد من الدراسات إلى أبعاد الدعم التنظيمي المدرك، وتتمثل في (سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ودعم تأكيد الذات لدى العاملين)، بالإضافة إلى أن أبعاد الدعم التنظيمي المدرك تتمثل في (العدالة التنظيمية، ودعم المشرف للعامل، والمكافآت وظروف العمل)، بالإضافة إلى أن الفرد يطور معتقدات عامة عن مدى ما تساهم به منظمته من أجله، من خلال توضيح التطورات الناتجة عن التزام الفرد تجاه منظمته، حيث إن وجود إدراك عالٍ للدعم التنظيمي لدى الفرد سيزيد مشاعر الالتزام لديه تجاه منظمته (العطوي، 2010؛ الشعلان، 2014).

ومن جهة أخرى، فإن الدعم التنظيمي المُدرك يتفاوت من منظمة لأخرى ومن فرد لآخر، حيث إن الإحساس بالدعم التنظيمي المدرك يعتمد عند بعض الأفراد على عوامل مختلفة، مثل: الاستعداد التام من قبل المنظمة لتقديم أنشطة تدريبية متنوعة تتناسب مع احتياجات الأفراد، وتوفير مُكافآت مُرضية وعادلة لجميع

الأفراد، وتوفير المعدات والالآت التي يحتاجها الأفراد في عملهم، والسماح للأفراد بالمشاركة في عملية صُنع القرار (رشيد، 2004).

بالإضافة إلى أن الفرد يرتبط بمنظمته، من خلال مجموعة من العلاقات التبادلية، رغم أنها تختلف وتتعدد داخل المنظمة ،إلا أن علاقة الفرد بمنظمته تعد واحدة من أهم العلاقات التي تحدث داخل بيئة العمل وأبرزها، كما أن الدعم التنظيمي المدرك هو آلية يستخدمها الفرد لتقييم علاقته بالمنظمة (Shen, Jakson, Ding, Yuan, Zhao, Dou and Zhang, 2014).

وترى هذه الدراسة أن الدعم التنظيمي المدرك يبين مدى استعداد المنظمة لتقديم المساعدة لأفرادها، سواء كان ذلك من خلال تقديم حوافز ومكافآت مالية لهم أم من خلال مساعدتهم في حل المشكلات التي تواجههم، وتقدير جهودهم التي يبذلونها في أداء أعمالهم.

2.1.2 أبعاد الدعم التنظيمي المدرك

يوجد أبعاد متعددة للدعم التنظيمي المُدرك، منها:

أولاً: تقدير الجهود: تعد عملية تقدير جهود العاملين من العمليات المهمة لأي إدارة؛ لأنها تمثل اعترافا من إدراة المنظمة بمستوى الجهد الذي يبذله الموظف في سبيل تحقيق المنظمة لأهدافها؛ وهذا ما يؤدي إلى تعزيز ثقة العامل بمنظمته، وجعله حافزا ليبذل جهدا أكبر من أجلها (الخفاجي، 2009).

كما أن تقدير جهود العاملين هو "تقدير كتابي للاعتراف بعمل معين أو خدمة جديرة بالتقدير أو عمل يتجاوز المتطلبات العادية للواجبات الرسمية"، إذ إن الكثير من العاملين -وفي مختلف المنظمات- يعطون أولوية وأهمية لاعتراف المنظمة بجهودهم التي يبذلونها وتقديرها؛ لذلك فإن الاعتراف بخدمة معينة أو عمل يستحق التقدير، يمثل أسلوبا تشجيعيا من قبل المنظمة للعاملين؛ لبذل جهود إضافية، وتقديم اقتراحاتهم في تطوير العمل؛ ليحصلوا على مكافأة مقابل ما قدموه من جهود (العطوي، 2010).

بالإضافة إلى أن ذلك سيؤدي إلى زيادة ولاء العاملين لمنظماتهم؛ لذلك نجد أنهم يعملون بكل طاقاتهم، ويبذلون قُصارى جهدهم في سبيل وصول منظماتهم للأهداف التي تطمح إليها؛ وبذلك فإن تقدير جهود العاملين يعد حافزاً في تحقيق الدافعية.

ثانياً: الأجور العادلة: هي عملية اهتمام المنظمة بمعاملة الموظفين بالعدالة، فيما يتعلق بالتعويضات المالية المباشرة وغير المباشرة، وذلك من خلال دفع رواتب وأجور العاملين بما يتناسب والجهود المبذولة، وكذلك دفع أجور متساوية للأفراد المتساوين في التخصصات والخبرات والمستويات التعليمية على اعتبار أن هذه التصرفات تعد ركيزة من ركائز التميز والتنافسية في سوق العمل (الخفاجي، 2009).

ثالثاً: الدعم الإشرافي: يمثل الدعم الإشرافي سياسة اهتمام المنظمة بالمشرفين على العمل، ودورهم في احترام آراء العاملين وإنجازاتهم، وتشجيعهم على المزيد بما يساعد على تعميق الالتزام الوظيفي (العطوي، 2010).

رابعاً: العدالة الإجرائية: تمثل العدالة الإجرائية عملية إدراك الأفراد للعدالة المتعلقة والإجراءات والطرائق التي يتم بها تحديد القرارات المتعلقة بالمخرجات (البشابشة، 2008؛ حسونة، 2008).

كما أن هناك مجموعة من المعايير التي يتم الاعتماد عليها في إدراك العدالة الإجرائية، وهي (Rai, 2013):

1. الانسجام: ويعني الثبات والعدالة في التعامل مع الأفراد.
2. عدم التحيز: وذلك بعدم الميل إلى فرد دون آخر.
3. الدقة: وذلك بتحري الدقة في المعلومات قبل اتخاذ تلك القرارات الإجرائية.
4. التصحيح: وذلك بتصحيح القرارات في حالة تقديم الطعون والشكاوى من طرف الأفراد.
5. ممثلة: حيث يجب أن تمثل تلك القرارات جميع الأفراد دون استثناء.

6. أخلاقية: عن طريق احترام المبادئ والأخلاق العامة حال تطبيق تلك الإجراءات.

خامساً: نمط القيادة: تمثل القيادة عملية تأثير تهدف إلى توجيه نشاط الأفراد باتجاه معين ومعد لهُ مُسبقاً؛ وذلك بهدف تحفيزهم على العمل في سبيل تحقيق أهداف مشتركة؛ حيث إن القيادة هي فن التأثير في العاملين وتوجيههم إلى إنجاز المهام المحددة، وتحقيق الأهداف بكل اقتناع وحماس وإخلاص (إدجار، 2011).

ويعد نمط القيادة على أنه مجموعة السلوكيات التي يمارسها القائد تجاه جماعته، من خلال السلوك المتبادل فيما بينهم، كما أن سلوك القائد يعمل على التأثير في الأفراد؛ إما إيجاباً أو سلباً، وذلك حسب نوع سلوك القائد وطبيعته (باشراحيل والسويدان، 2006).

سادساً: العدالة التنظيمية: تمثل العدالة التنظيمية مجموعة القواعد والمعايير الاجتماعية التي تُدير بها المؤسسة أعمالها، وذلك من خلال ثلاثة أبعاد، هي: كيفية تخصيص الموارد والعائدات، وكيفية وضع الإجراءات لاتخاذ القرارات وتنفيذها، وكيفية التعامل الشخصي (أبوتايه، 2012).

كما أن العدالة التنظيمية تعمل على ردم الفجوة بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة، بالإضافة إلى خلق روابط دافعة؛ بهدف إيجاد طُرق ووسائل لإشاعة مناخ تنظيمي إيجابي يتعامل معه العاملون في المنظمات الإدارية، حيث إن العدالة التنظيمية تعد مؤشراً يتضمن تفسير قيم كثيرة ومتعددة من جوانب العمل والسلوك التنظيمي (أبو رمان وآخرون، 2008).

سابعاً: المناخ التنظيمي: يمثل المناخ التنظيمي خصائص ومميزات بيئة العمل التي تعمل على إثـــارة ســـلوك الأفراد، وتعد محددا مهما للدافعية والـــسلوك (حمادات، 2008).

كما أنه انعكاس لخصائص البيئة الداخلية للمنظمة للعاملين فيها؛ مما يدفع العامل إلى بناء تصور معين حول المنظمة، يتميز بثبات نسبي، ويحـــدد إلـــى درجـــة بعيدة سلوك الموظف التنظيمي (Elamin and Alomaim, 2011).

ثامناً: الثقافة التنظيمية: تمثل الثقافة التنظيمية أحد المتغيرات الرئيسة التي تحكم بيئة العمل وأداء المنظمات، والتي تحكم تصرفات المواقف المختلفة في المنظمة، بالإضافة إلى أن الثقافة التنظيمية تؤثر في اتجاهات القادة واهتماماتهم، وكيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة (حمدي، 2015).

3.1.2 أهمية الدعم التنظيمي المدرك

تبرُز أهمية الدعم التنظيمي المدرك فيما يولده لدى العاملين من إيمان قوي بمنظمتهم، وذلك في ظل ما تبديه المنظمة من استعداد تام لتقدير جهودهم ومكافآتهم على ما يبذلونه ويقدمونه من جهود، حيث إن ما يتولد لدى العاملين من إيمان قوي يجعلهم يشعرون بمنظماتهم بشكل أكبر؛ مما يؤدي إلى وقوفهم بجانب منظماتهم ومساعدتها بقصارى جهدهم لتحقيق أهدافها (Gokul, Sridevi and Srinivasan, 2012).

كما يترتب على الدعم التنظيمي المدرك مجموعة من الفوائد المتبادلة بين الأفراد والمنظمة، مثل (العطوي والشيباني، 2010؛ Pavan, 2008؛ Kirk Ring, 2005؛ Katherine, 2011):

1. يعمل الدعم التنظيمي المدرك على بناء الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
2. يؤثر إدراك الفرد للدعم التنظيمي تأثيراً جوهرياً في طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي.
3. يؤدي الدعم التنظيمي المدرك إلى زيادة دافعية الأفراد نحو الإنجاز، وتحقيق أهداف المنظمة.
4. يُقدم رؤية مشتركة تجمع بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين، حيث إنه بازدياد الدعم التنظيمي يزداد ارتباط أهداف المنظمة وأهداف العاملين مع بعضها بعضا.
5. يساعد الدعم التنظيمي المدرك على تقليل الآثار السلبية الناتجة عن بعض سلوكيات الأفراد وتصرفاتهم داخل المنظمة، فلقد أثبتت

الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سالبة بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب.

6. يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة؛ تقود إلى التقليل من معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العامل،ويُستثنى من ذلك العاملون الذين هم في بداية فترة عملهم أو في نهايتها.
7. يخلق موظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل، في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة الأعمال، فحين يشعر العامل أن المنظمة تقدم له الدعم التنظيمي الذي يتمناه، فإنه يسعى إلى النهوض بهذه المنظمة من خلال العمل الإبداعي والابتكاري.

وترى الدراسة أن الدعم التنظيمي المدرك يمثل أهمية كبيرة للمنظمات والأفراد؛ حيث إنه يزيد من شعور الأفراد تجاه منظمتهم؛ مما يجعلهم يبذلون أقصى طاقاتهم في سبيل تحقيق أهداف المنظمة؛ وذلك بسبب معرفتهم بأن المنظمة مُستعدة دائماً لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وتقديم الأفضل لهم.

4.1.2 دوران العمل

يعد سلوك العاملين داخل المنظمة وانتماؤهم لها أحد المخرجات المعنوية الناتجة عن عمل المنظمة، كما أن ولاء العاملين واستعدادهم للبقاء في المنظمة يعتمد على نوعية سلوك المنظمة تجاهم ودعمها لهم، وعلى العكس من ذلك فإن عدم وجود دعم للعاملين من قبل المنظمة؛ يسبب خروج العاملين منها فيما يعرف بظاهرة دوران العمل (أبودان، 2008).

ويمثل دوران العمل طريقة للتعرف إلى أثر فاعلية الإدارة في المنظمة، حيث إن معرفة نسبة دوران العمل في المنظمة يوفر نتائج مهمة، تستفيد منها المنظمة في الإدارة الإستراتيجية؛ بهدف التخطيط الجيد لإدارة الموارد البشرية، كما أن معرفة نسبة دوران العمل يساعد المنظمة في معرفة حاجات العاملين ورغباتهم والتنبؤ بها (الأحمدي، 1428هـ).

ويؤثر دوران العمل في المنظمة والعاملين على حد سواء، فالعاملون بحاجة إلى معرفة مهارات متنوعة فيما يختص بالوظيفة الجديدة، أما بالنسبة للمنظمة فإن دوران العمل يؤثر فيها بشكل سلبي؛ حيث إنها ستتكبد تكاليف متعددة، سواء في عملية استقطاب العاملين أم في عملية تدريبهم (Brown, Garino and Martin, 2009).

بالإضافة إلى ذلك، فإن هناك أسبابا متعددة تؤدي بالعاملين إلى ترك عملهم في منظمة ما، وهذه الأسباب نوعان: النوع الأول يمكن تجنبه، مثل (قلة الأجور والمزايا، وضعف علاقة المرؤوس بالرئيس، والحاجة إلى التدريب)، أما النوع الثاني: فلا يمكن تجنبه، وتتمثل في (أداء العامل السيء، وانتهاء فترة التوظيف (توظيف مؤقت)، وقرار المنظمة بتخفيض القوى العاملة) (ذياب، 2010).

ومن جهة أخرى، فإنه يطلق مصطلح آخر على دوران العمل وهو مُصطلح التسرب الوظيفي، وقد بدأ الاهتمام بدراسة دوران العمل أو التسرب الوظيفي منذ أكثر من (65) سنة، كما أنه قد تم دراسة دوران العمل من عدة مداخل، منها: المدخل السيكولوجي، والمدخل الاقتصادي، وبالرغم من استخدام مصطلحي دوران العمل والتسرب الوظيفي بالسياق نفسه إلا أن هناك اختلافا بينهما؛ حيث إن التسرب الوظيفي يقصد به حركة الأفراد باتجاه الخارج، أما دوران العمل فإنه يشمل على الحركة الداخلية والخارجية للأفراد (الأحمدي، 1428).

1.4.1.2 مفهوم دوران العمل

هناك عدة تعريفات لدوران العمل، نذكر منها:

تُعرّف ظاهرة دوران العمل على أنها "عملية ترك العاملين للعمل في منظمة معينة، ودخولهم في منظمة أخرى لأسباب متعددة، كالترقية أو النقل أو الفصل" (العامري، 2007)، في حين أكد (Ninemeier and David, 2006) أن دوران العمل يُمثل عملية إحلال العاملين لوظيفتهم في منشأة معينة.

كما يعرف دوران العمل على أنه "حركة الأفراد ضمن فترة زمنية، سواء كان ذلك بدخولهم أم بخروجهم من المنظمة، وسواء كان خروجهم بمحض إرادتهم، أم بالنقل، أو بالفصل" (عطير، بني فضل وسلمان 2009).

بالإضافة إلى أن دوران العمل يمثل حركة العاملين في أي منظمة، سواء كانت حركتهم إلى داخل المنظمة من خلال الانضمام إليها أم بالخروج منها لأسباب متعددة، مثل: الانتقال، أو الوفاة، أو الترقية (فكي، 2009).

ويرى نينيمير وديفيد (Ninemeier and David, 2006) أن مفهوم دوران العمل يمثل عملية إحلال الأفراد العاملين في منظمة معينة، والذين تحتاج إليهم المنظمة، أو إحلال للوظيفة حينما يترك الأفراد العمل.

ويعرف دوران العمل على أنه "مستوى العاملين الذين يتركون عملهم في منظمة ما لأسباب مختلفة سواء كانت أسبابا عادية يمكن تجنبها، أم أسبابا حتمية لا يمكن للفرد أو المنظمة تجنبها" (أبودان، 2008).

ويعرف دوران العمل على أنه "الحركة التي يحدثها العاملون في منظمة ما خلال فترة زمنية محددة، سواء كان هذا الانتقال إلى الداخل، مثل الانتقال من وظيفة إلى أخرى، أم إلى الخارج، مثل الاستقالة" (هلسا والصراف، 2013).

وترى الدراسة أن مفهوم دوران العمل يُعبر عن نسبة العاملين الذين يتركون عملهم في منظمة معينة، سواء كان ذلك بالانتقال الداخلي في المنظمة- والذي يتم من خلال نقل العامل من قسم إلى آخر أو من فرع إلى آخر- أم من خلال الانتقال الخارجي إلى منظمة أخرى؛ مما قد يؤثر بشكل سلبي في المنظمة والتي ستحتاج إلى إيجاد بديل مُناسب وتدريبه؛ حتى يستطيع إشغال الوظيفة المطلوبة.

2.4.1.2 أهمية دوران العمل

يعد دوران العمل أو نسبة دوران العمل في منظمة معينة ذات أهمية كبيرة في إدارة الموارد البشرية والإدارة العليا في تلك المنظمة، وذلك بسبب ما يلي (الكبيسي، 2010):

1. التعرف إلى طبيعة الموارد البشرية في المنظمة من ناحية استقرارها واستمراريتها، بالإضافة إلى تحديد أي معدلات زيادة أو نقصان فيها خلال فترة زمنية محددة؛ وذلك بهدف الوقوف على الأسباب التي أدت إلى ذلك ومحاولة معالجتها.
2. إزالة أي فوارق بين العاملين، من خلال تحقيق العدالة فيما بينهم عن طريق مراقبة معدلات دوران العمل بين القطاعات المختلفة أو بين المهن التي يتضمنها القطاع الواحد ومتابعتها ومقارنتها مع بعضها بعضا.
3. مساعدة الإدراة العليا في رسم خريطة التعيينات والترقيات والإجازات في المنظمة من خلال تصورات الأقسام المختلفة.
4. مساعدة الإدارة العليا في التعرف إلى مستوى انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين؛ حيث إن ارتفاع معدلات دوران العمل تدُل على انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين.
5. مساعدة الإدارة العليا، وإدارة الموارد البشرية في تحسين طرق الاختيار والتعيين المُتبعة وتطويرها؛ حيث إن ارتفاع نسبة دوران العمل يدُل على أن طُرق اختيار العاملين غير سليمة.

3.4.1.2 الآثار السلبية لدوران العمل

يؤثر دوران العمل وبشكل سلبي في المنظمات؛ وذلك بسبب ما يترتب عليه من الحاجة إلى إشغال وظيفة معينة، سواء كان ذلك من خلال اختيار موظف لشغل هذه الوظيفة أم من خلال الاستقطاب أو حتى التدريب، ومن أهم الآثار المترتبة على دوران العمل، ما يلي (كشواي، 2006؛ هلسا والصراف، 2013):

1. تكلفة التعيين: إن عملية تعيين أو جذب أفراد لشغل وظيفة معينة يحتاج إلى نشر إعلان في وسائل الإعلام المختلفة؛ مما يؤدي إلى تحميل المنظمة تكلفة إضافية.
2. تكلفة الاختيار: وتتضمن هذه التكلفة عدة عوامل، أهمها:

أ- تكلفة العاملين في عمليات استقبال طلبات التوظيف وتسجيلها وفرزها وتصنيفها.

ب- التكلفة المترتبة على أجور أعضاء لجان الاختيار ومكافآتهم.

ج- التكلفة المترتبة على أجور أعضاء لجان الاختبارات ومكافآتهم.

د- التكلفة المترتبة على الفحص الطبي.

3. تكلفة إنخفاض الإنتاجية: وتمثل هذه التكلفة أي خسارة تحدث للمنظمة خلال الفترة الزمنية المتمثلة في خروج عامل وتعيين آخر مكانه.

4. تدهور الحالة المعنوية للعاملين: إن ترك أحد العاملين لمكانه ضمن مجموعة العمل سيؤثر سلباً في باقي العاملين؛ وذلك بسبب الفراغ النفسي الذي يسببه لدى باقي الأعضاء، بالإضافة إلى أن بقية العاملين يجب عليهم أن يستعدوا لاستقبال عامل جديد.

5. تكلفة التدريب: ويعبر هذا الأثر عن مجموعة من العناصر، أهمها:

أ- التكلفة المترتبة على مكافآت القائمين على التخطيط لأنشطة التدريب وأجورهم.

ب- المكافآت المقدمة للمدربين، سواء كانوا من خارج المنظمة أم من داخلها.

ج- التكلفة المترتبة على تشغيل الأنشطة التدريبية، بالإضافة لتكاليف انتقال المتدرب وسفره.

وترى الدراسة أن دوران العمل يؤثر بشكل كبير وسلبي في نفقات المنظمة؛ حيث إن عملية الاستغناء عن عامل معين أو ترك العامل لعمله؛ سيؤدي إلى التسبب بمشكلات كبيرة في المنظمة، سواء كان ذلك من خلال الفراغ الذي يحدثه دوران العمل أم من خلال التكاليف المترتبة على اختيار عامل جديد وتدريبه.

أسباب دوران العمل

لدوران العمل أسباب متعددة، منها (هلسا والصراف، 2013؛ Hony and Kaur, 2008؛ Cho, cheong and kim, 2009):

اولاً: العوامل الشخصية: إن العوامل الشخصية للفرد من أهم أسباب البقاء أو ترك العمل في منظمة ما، وتتمثل هذه العوامل بالرواتب والأجور وسياسات الترقية الداخلية التي تؤثر بشكل مباشر في رغبة الفرد في البقاء أو ترك العمل.

ثانياً: العوامل البيئية: تتمثل هذه العوامل بكل ما هو محيط ببيئة العمل، سواء العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الموظفين أنفسهم أم مع إدارة المنظمة؛ لذلك فإن العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل تقلل من نسبة ترك الموظفين لعملهم، وعلى العكس من ذلك فإن وجود علاقات اجتماعية غير جيدة يؤدي إلى زيادة نسبة دوران العمل في المنظمات.

ثالثاً: العوامل المؤثرة على فكر الموظفين: تتمثل هذه العوامل في طبيعة السياسات الإدارية والقواعد والإجراءات المُتبعة من قبل إدارة المنظمة تجاه موظفيها.

كما بين (Bayfield and Croket, 2005) أن هناك عوامل أخرى تؤثر في نسبة دوران العمل في المنظمات، مثل المتغيرات الديموغرافية، والرضا الوظيفي، وضغوط العمل.

وقد أشارت (فكي، 2009) إلى أن الموظفين قد يتركون أعمالهم لعدة أسباب أهمها:

1. الاستقالة.
2. النقل والترقية.
3. العجز.
4. الفصل.
5. الوفاة.

يشير معدل دوران العمل إلى متوسط عدد العمال، وعادة ما يتم الاعتماد على عدد الخارجين من القسم فقط، فإذا كان معدل دوران العمل (20%)، فإن هذا معناه أن هناك احتمالا لأن يترك العمل (20) عاملا من كل (100) عامل في العمل، وفي هذه الحالة يطلق على معدل دوران العمل معدل ترك الخدمة، ويمكن حساب معدل دوران العمل أو ترك الخدمة، كالآتي:

معدل دوران العمل = (عدد تاركي العمل \ متوسط عدد العمال) * 100

4.4.1.2 **العوامل المؤثرة في دوران العمل**

يمثل دوران العمل أحد المقاييس المهمة التي تبين مدى فاعلية الإدارة، حيث إن الإدارة الفاعلة يمكنها تجنب خروج العاملين، من خلال معالجة الأسباب والعوامل التي أدت إلى هذه الظاهرة، والحفاظ على العاملين في المنظمة؛ وذلك لأن الافتراض الرئيس في ظاهرة ترك العامل لعمله يعود إلى عدم ارتياح العامل ورضاه عن بيئة العمل؛ لذلك فإنه من المهم أن تكون الإدارة على معرفة تامة بالعوامل المؤثرة على معدل دوران العمل، ومنها (الأحمدي، 1428؛ أبودان، 2015؛ هلسا والصراف، 2013):

1. ضغوط العمل: تؤثر ضغوط العمل في العاملين في المنظمة، من ناحية زيادة التوتر والإجهاد لديهم، وبالرغم من أن درجة التحمل تختلف من عامل لآخر، إلا أن أغلب ضغوط العمل تكون ناتجة عن زيادة حجم العمل، ووجود صراع دائم بين الزملاء والرؤساء، ووجود مخاطر مرتبطة بطبيعة العمل، وعدم وجود عدالة في توزيع المكافآت بين العاملين.
2. ظروف بيئة العمل: تتضمن ظروف بيئة العمل ناحيتين: الأولى ناحية مادية، وتتمثل في طبيعة مكان العمل، مثل درجة الحرارة والتهوية في مكان العمل، بالإضافة إلى المخاطر الناتجة عن استخدام آلات خطيرة أو ذات إشعاعات خطيرة، أما من الناحية المعنوية فإنها تتمثل في طبيعة العمل نفسه، سواء كان ذلك في مدى تعقيد أو بساطة العمل، وطبيعة الاتصال التنظيمي بين الرئيس والعاملين، وعلاقة الزملاء فيما بينهم.
3. محتوى الوظيفة: يتختص محتوى الوظيفة بالجوانب التي تحدد طبيعة العمل، مثل الاستقلالية، ودرجة التعقيد والصعوبة، والتنوع، حيث إن بقاء العمل على روتين ونمط واحد، وعدم وجود تنوع في المهام يؤدي إلى إحساس العامل بعدم المسؤولية؛ مما يسبب له الملل.

4. قصور فاعلية القيادة: قدرة الإدارة على المحافظة على علاقة جيدة مع المرؤوسين؛ وذلك بهدف تشجيعهم على تحسين الأداء، حيث إن عدم وجود اتصال فاعل بين الإدارة والمرؤوسين؛ سيؤدي إلى تفكير العاملين في ترك العمل.
5. الرضا الوظيفي: إن عدم رضا العامل عن عمله يعد من أهم الأسباب وراء تركه لعمله؛ حيث إن شعور العامل بعدم الرضا عن عمله؛ سيؤدي إلى عدم قيام العامل بدوره المطلوب منه بشكل ملائم، ويتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل، يمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات هي: عوامل داخلية، وعوامل خارجية، وعوامل شخصية.

5.4.1.2 **أبعاد دوران العمل**

يوجد أبعاد متعددة لدوران العمل، منها (Matthews, Emo, Funk, Robert, Costa, and Sxhulze, 2006؛ Kazmi, Amjad & Khan, 2008؛ الناطور، 2011؛ هلسا والصراف، 2013؛ عبد الجبار والقحطاني، 2007؛ عوض، 2008):

أولاً :عدم الشعور بالراحة: إن شعور العامل بوضع مريح، وعدم وجود أي ضغوط عليه يزيد من دافعيته للعمل، ومن حبه له؛ وبذلك يزداد التزامه تجاه عمله، وعلى العكس من ذلك فإن وجود ضغوط نفسية أو اجتماعية في بيئة العمل؛ ستؤدي إلى شعور الفرد بعدم الراحة؛ مما يؤدي إلى إيجاد رغبة داخلية لديه بترك العمل.

ثانياً: عدم وجود تحفيز مناسب: إن وجود تحفيز ملائم للأفراد هو من الأمور البالغة الأهمية في المنظمات؛ حيث إن أهمية الحوافز تكمن في تعزيز السلوك الإيجابي ومنع السلوك السلبي، بالإضافة إلى أن تحفيز العاملين يدفعهم نحو العمل بجدية ودافعية أكبر.

ويمكن للإدارة تحفيز العاملين لديها بعدة طرق، أهمها: إشعار العاملين بملكيتهم للعمل وشراكتهم به، ووجود مستوى قوي وفعال من التلاحم والاندماج بين

الادارة والعاملين، ومنح العاملين الحرية الحقيقية في تصرفاتهم، وتوفير هيكل متكامل للحوافز المادية والمعنوية.

ثالثاً: المكان الجغرافي: يعد قرب العمل من مكان سكن الفرد العامل من الأمور المهمة لدى الأفراد؛ حيث إن قرب مكان العمل يسمح لهم بالبقاء بالقرب من أهلهم وعدم الغياب عنهم فترات طويلة؛ لذلك فإن بعد مكان العمل يؤدي إلى أن يكون العامل غير مرتاح في عمله.

رابعاً: علاقات العمل: تلعب العلاقات الشخصية بين زملاء العمل دوراً مهماً في حياة الفرد العملية؛ حيث إن هذه العلاقات قد تؤثر إيجاباً بشكل ينتج عنها إشباع لحاجات الفرد النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام، أو سلباً كالوحدة والابتعاد عن تكوين الصداقات.

كما أن علاقات الزملاء السيئة في العمل تمثل أحد مصادر ضغوط العمل التي تؤثر سلباً في مستوى قبول الفرد للبيئة التي يعمل بها، وقد تتضمن العلاقات السيئة الافتقار إلى الرغبة في التعامل مع المشكلات التي تواجه الجماعة.

خامساً: ضغوط العمل: إن هذه الضغوط هي السبب الرئيس الذي يجعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال؛ مما قد يؤثر في إنجازه لأعماله وواجباته الوظيفية، وفي علاقته مع الآخرين، وكذلك قد تؤثر هذه الضغوط في صحته وجسده.

كما تؤثر ضغوط العمل في أداء العاملين، والذي يؤثر بشكل غير مباشر في بقاء المنظمة؛ لأن الموظف حين يشعر بالضغط سوف تقل كفاءة عمله؛ مما يؤثر في أداء المنظمة ككل، وقد يؤدي أحياناً إلى فقدان المنظمة لموقعها التنافسي بالسوق.

2.2 الدراسات السابقة

1.2.2 الدراسات العربية

دراسة (الشعلان، 2014) بعنوان "الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفات الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، دراسة ميدانية". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدعم التنظيمي المدرك لدوافع

الموظفات الإداريات المتمثلة في (دوافع الثقة والتقدير، ودوافع العلاقات الإنسانية، ودوافع الحوافز المادية، ودوافع تحقيق الذات). وتكونت عينة الدراسة من (73) موظفة بجامعة الأميرة نوره في المملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: أن هناك أثرا للدعم التنظيمي المدرك على دوافع العمل لدى أفراد عينة الدراسة، كما أن التقدير والإنجاز جاء في المرتبة الاولى بين أبعاد الدعم التنظيمي تأثيراً على دوافع العمل.

دراسة (صبر، جاسم وعناد، 2013) بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بالدعم التنظيمي المدرك، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في مصرف الرشيد، بغداد". هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة أبعاد المناخ التنظيمي المتمثلة بـــ (الاتصال، والحوافز، والنمط القيادي، واتخاذ القرارات) في مستوى تنمية الدعم التنظيمي المدرك في مصرف الرشيد، حيث بلغ مجموع العينة المختارة ككل (90) مديراً. ولتحقيق أهدف الدراسة؛ تم تطوير استبانة، وقد كانت أبرز النتائج التي تمخضت عن الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوي للمناخ التنظيمي في الدعم التنظيمي المدرك.

دراسة (هلسا والصراف، 2013) بعنوان "العوامل المؤثرة على دوران العمل لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العوامل التي تؤثر في مستوى دوران العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، وقد اشتملت عينة الدراسة على (82) عضو هيئة التدريس في (4) جامعات خاصة هي: (جامعة الزرقاء الأهلية، وجامعة الزيتونة، وجامعة إربد الأهلية، وجامعة جرش الأهلية). واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، حيث تم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن متغير العمر والدرجة العلمية وفترة الخدمة في الجامعة الحالية والخبرة العامة والمكافآت المالية والمستقبل الوظيفي لها ارتباط سالب ضعيف وغير معنوي مع متغير الرغبة في ترك العمل.

دراسة (العضايلة والسلوم، 2013) بعنوان " أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية". هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن إدراك الدعم التنظيمي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية، لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. وتكونت عينة الدراسة من (482) مشاركا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن إدراك الدعم التنظيمي، لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود جاء بدرجة متوسطة، كما أن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية لإدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية، لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود.

دراسة (ذياب، 2010) بعنوان "أسباب ودوافع هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية، دراسة تحليلية". هدفت هذه الدراسة إلى بيان دوافع وأسباب هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية إلى القطاع الخاص داخل الأردن وخارجه. وقد تكونت عينة الدراسة من (285) مفردة من الأطباء والممرضين الذين تركوا وزارة الصحة خلال الأعوام (2003-2006)، واستخدمت الدراسة المنهج الإحصائي الوصفي. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن أهم أسباب ودوافع هجرة الأطباء والتمريض، هي: عدم توفر الفرص للتدريب، وعدم الرضا عن نظام الحوافز المعمول به في الوزارة، وعدم وجود نظام رواتب مناسب للأطباء والتمريض، بالإضافة إلى طبيعة القوانين والأنظمة المعمول بها في الوزارة، وكذلك توفر فرص عمل خارج الوزارة للأطباء والممرضين. وقد أظهرت الدراسة أيضاً عدم وجود تأثير لظروف العمل المادية في وزارة الصحة على الهجرة، وكذلك عدم تاثير العوامل الديمغرافية.

دراسة (فكي، 2009) بعنوان "اثر معدل دوران العمل والغياب على أداء المنظمة (دراسة حالة بشركة السودان للأقطان المحدودة) ". هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر دوران العمل أو الغياب على أداء المنظمة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وقد تكونت عينة

الدراسة من (100) عامل وفني في شركة السودان للأقطان المحدودة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة بين مستوى معدل دوران العمل ومستوى أداء المنظمة؛ بمعنى أنه في حالة ارتفاع معدل دوران العمل ينخفض أداء المنظمة؛ مما يدل على وجود علاقة عكسية بين دوران العمل وأداء المنظمة، كما أثبتت الدراسة أن ظاهرة الغياب عن العمل قللت من فعالية أداء المنظمة؛ بمعنى أنه كلما زاد معدل الغياب قلت نسبة فعالية أداء المنظمة.

دراسة (عطير، بني فضل وسلمان، 2009) بعنوان "أثر نظام العلاوات المالية على معدل دوران العمل، لدى القطاع الأكاديمي في كلية الهندسة في جامعة النجاح الوطنية". هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام العلاوات المالية على معدل دوران العمل، لدى القطاع الأكاديمي في كلية الهندسة في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين. وتكونت عينة الدراسة من (35) موظفا من القطاع الأكاديمي في كلية الهندسة. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن منح العلاوات المالية يؤدي إلى شعور الموظف بأهمية العمل ويمنحه قيمة اجتماعية؛ مما يقلل من دوران العمل، كما أن العلاوات المالية تساعد في زيادة الانتماء والولاء لمكان العمل.

دراسة (إسكندر، 2009) بعنوان " أثر إدراك العاملين للدعم التنظيمي على الشعور بالانتماء والأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية على قطاع البنوك العامة المصرية". هدفت هذه الدراسة إلى بحث مدى وجود علاقة تأثير بين بعض المتغيرات الديموغرافية وبين إدراك العاملين للدعم التنظيمي، كما هدفت إلى قياس مدى تأثير إدراك العاملين للدعم التنظيمي على شعورهم بالانتماء وعلى أدائهم الوظيفي. وقد تم تطبيق هذا البحث على عينة مكونة من (355) مفردة من العاملين بالبنوك العامة المملوكة للدولة المصرية من خلال الاعتماد على أسلوب الاستقصاء. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباطية طردية بين الدعم التنظيمي والانتماء التنظيمي بكل متغيراته، كما بينت النتائج أن شعور العاملين بالانتماء العاطفي والاستمراري والمعياري يتأثر بالدعم التنظيمي.

دراسة (عواد، 2007) بعنوان "محددات ونتائج الدعم التنظيمي المدرك: دراسة تطبيقية- مصر". هدفت هذه الدراسة إلى بحث تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة في الدعم التنظيمي المدرك، وتشمل هذه المتغيرات: الدعم الاجتماعي، وعبء الدور الزائد، والاستقلالية، والعاطفة الإيجابية، والخبرة، وتكونت عينة الدراسة من (341) عاملا في شركات قطاع الصناعات المحلية المعدنية في القاهرة، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: أن الدعم التنظيمي المدرك يتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بثلاثة محددات أو متغيرات مستقلة وهي: دعم المشرف، ودعم زملاء العمل، والاستقلالية، كما أن الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل يؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في خمسة متغيرات تابعة وهي: الانتماء العاطفي، وسلوكيات الدور الأساسي، والسلوكيات التلقائية المفيدة تنظيمياً، والحاجة إلى الاندماج، والحاجة إلى التقدير.

2.2.2 الدراسات الأجنبية

دراسة يان (Yan, 2015) **بعنوان " The Effect of Perceived Organizational Support and Proactive Personality on Reentry Adjustment for Returned Teachers from University"، (تأثير الدعم التنظيمي المدرك والشخصية الاستباقية على إعادة إدخال المعلمين العائدين من الجامعة)** هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي المدرك والشخصية الاستباقية على إعادة إدخال المعلمين المعادين من الجامعة في الصين. وتكونت عينة الدراسة من (229) معلما عائدا من الجامعة، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الدعم التنظيمي المدرك المالي والمهني والشخصية الاستباقية ذات تأثير إيجابي على عملية التعديل العام.

دراسة إيمران، اسلام وعلي (Imran, Islam and Ali, 2014) **بعنوان**
" The Relationship between Perceived Organizational Support and Turnover Intention: Mediating Role of Affective

(العلاقة بين الدعم التنظيمي "Commitment and Job Satisfaction"، المدرك ونية دوران العمل: دور الوساطة والالتزام العاطفي والرضا الوظيفي). هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي المدرك على نية الموظفين في القطاع المصرفي الباكستاني لترك العمل من خلال رضاهم الوظيفي والالتزام العاطفي لديهم. وقد تكونت عينة الدراسة من (758) موظفا. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي والالتزام العاطفي جاء بدرجة مناسبة، في حين أن النية نحو ترك العمل جاءت بدرجة أقل من متوسطة، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك أثرا للدعم التنظيمي المدرك على نية العاملين لترك العمل.

دراسة رياز وآخرون (Tariq, Ramzan and Riaz, 2013) **بعنوان " The impact of employee turnover on the efficiency of the organization" (تأثير دوران العمل على كفاءة المنظمة).** هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير دوران الموظفين على أداء المنظمة. وتكونت عينة الدراسة من (150) موظفا في شركة موبيلينك في اسلام آباد في باكستان، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر كبير وسلبي لدوران العمل على أداء المنظمة، كما أنه يوجد علاقة سلبية بين المتغيرات التابعة للأداء التنظيمي ومتغيرات دوران الموظفين.

دراسة مابينديسا (Mabindisa, 2013) **بعنوان " Impact of staff turnover on organization effectiveness and employee performance at the department of home affairs in the eastern cape province" (تأثير دوران العمل على الفعالية التنظيمية وأداء الموظف في قسم الشؤون الداخلية في مقاطعة الكاب الشرقية).** هدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثير دوران العاملين في فعالية المنظمة وأداء الموظفين في وزارة الشؤون الداخلية في مقاطعة كاب الشرقية في جنوب أفريقيا. وتكونت الدراسة من (100) موظف، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يعد الراتب السبب الرئيس في دوران العمل في قسم الشؤون الداخلية، كما بينت النتائج أن ارتفاع معدل دوران العمل يزيد من عبء

العمل على الموظفين الحاليين في القسم، كما أن معدل دوران العمل يسبب انخفاضا في فعالية الخدمة المقدمة للعملاء وينعكس سلبا على صورة القسم.

دراسة دانيش، رمضان وأحمد (Danish, Ramazan and Ahmad, 2013) **بعنوان** "**Effect of Perceived Organizational Support and Work Environment on Organizational Commitment; Mediating Role of Self-Monitoring**" **(تأثير الدعم التنظيمي المدرك وبيئة العمل على الالتزام التنظيمي. دور الوساطة من الرصد الذاتي)**. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الدعم التنظيمي المدرك وبيئة العمل على الالتزام التنظيمي، لدى العاملين في قطاع الخدمات في باكستان. وتكونت عينة الدراسة من (680) عاملا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الميداني. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن بيئة العمل لديها ارتباط مهم وإيجابي مع الالتزام التنظيمي ؛في حين أن العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي جاءت ضعيفة.

دراسة فيرث وآخرون (Firth, Peter, Fung, and Oliver, 2006) **بعنوان** "**Firm Performance, Governance Structure, and Top Management Turnover in a Transitional Economy**" **(أداء الشركة، وهيكل الحكم، وأعلى قيمة لإدارة دوران العمل في الاقتصاد انتقالي)**. هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين دوران العمل، لدى العاملين في الإدارة العليا وربحية الشركات في الصين. واستخدمت الدراسة بيانات دوران العمل لدى الإدارات العليا في الشركات الصينية المدرجة في البورصة. وقد توصلت الدراسة إلى أن دوران العمل لا يؤثر في عوائد الأسهم للشركات محل الدراسة.

دراسة جليبييك وباكس (Glebbeek and bax, 2004) بعنوان "**Labour turnover and its effects on performance: an empirical test using firm data**" **(دوران العمل وآثارها على الأداء: اختبار تجريبي باستخدام بيانات الشركة)**. هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الفرضية القائلة إن العلاقة بين دوران العمل والأداء الاقتصادي للشركة علاقة عكسية. وتكونت عينة الدراسة

من (110) وكالات اقتصادية في هولندا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن مستوى دوران العمل المنخفض جدا له تأثير سلبي، كما أن معدل دوران العمل في الواقع يرتبط بأداء المكاتب بطريقة عكسية.

ما يميز الدراسة عن سابقاتها

لقد تناولت الدراسات السابقة الموضوعات ذات العلاقة بالدعم التنظيمي المدرك ودوران العمل، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بصورة كبيرة؛ مما ساهم في إغناء موضوع الدراسة الحالية، سواء كان ذلك في مراحل تعريف المتغيرات وتحديد مشكلة الدراسة وتطوير أداة الدراسة، إلا أن هناك أوجه اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

حيث إن أوجه الاختلاف التي جعلت هذه الدراسة تتميز عن الدراسات الأخرى، يمكن إيجازها على النحو الآتي:

تناولت بعض الدراسات السابقة متغير الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بمتغيرات متعددة، مثل متغير دوافع العمل في دراسة (الشعلان، 2014)، أو سلوك المواطنة التنظيمية في دراسة (العضايلة وسلوم، 2013)، أما متغير دوران العمل فقد تناولت بعض الدراسات علاقته مع اداء المنظمة في دراسة (فكي، 2009) أو علاقته بنظام العلاوات المالية في دراسة (عطير، بني فضل وسلمان، 2009)، أما هذه الدراسة فقد تناولت موضوع العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ودوران العمل؛ وهذا ما ميزها عن بعض الدراسات السابقة.

كما تتميز هذه الدراسة عن غيرها في أنها:

1. عالجت موضوع الدعم التنظيمي المُدرك في المُستشفيات التابعة لوزراة الصحة الأردنية وأثره في مستوى دوران العمل، حيث إن الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع، درست كل متغير على حِدة؛ حيث ركزت في أغلبها على أسباب دوران العمل ودوافعه أو علاقة الدعم التنظيمي المدرك بمتغيرات أُخرى، مثل متغير الشعور بالانتماء

والأداء الوظيفي؛ وهذا يدل على شح الدراسات التي تناولت دراسة أثر الدعم التنظيمي المدرك في دوران العمل.

2. تناولت هذه الدراسة ثمانية أبعاد للدعم التنظيمي المدرك، هي: (تقدير الجهود، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، والعدالة الإجرائية، ونمط القيادة، والعدالة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية)؛ وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة التي تناولت في دورها بعدين أو ثلاثة أبعاد كحد أقصى للدعم التنظيمي المدرك.
3. تناولت هذه الدراسة خمسة أبعاد للمتغير التابع لدوران العمل، وهي: (عدم الشعور بالراحة، وعدم وجود تحفيز مناسب، والمكان الجغرافي، وعلاقات العمل، وضغوط العمل)؛ وهذا ما يختلف عن الدراسات السابقة التي تناولت بعضا من هذه الأبعاد ولم تجمع بينها.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 أسلوب الدراسة

للوصول إلى الأهداف المرجوة من هذه الدراسة؛ سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خـــلال وصـــف خصائص الظاهرة المدروسة، وجمع المعلومات عنها ومتابعتها في الميدان؛ بغية الحصول على بيانات حقيقية، وتحقيق أهدافها، والإجابة عن أسئلة الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، والبالغ عددهم (1117) فرداً، والجدول رقم (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مناطق عملهم.

جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مناطق عملهم

المستشفى	العدد		المجموع
	أطباء	ممرضين	
مستشفى الكرك الحكومي	149	253	402
مستشفى غور الصافي	42	153	195
مستشفى الملكة رانيا العبدالله	110	200	310
مستشفى معان	70	140	210
المجموع	371	746	1117

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على قسم شؤون الموظفين في وزارة الصحة، عام 2015

3.3عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على ما نسبته (35%) من مجموع مجتمع الدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة وفقاً للإجراءات التالية:

1. تم حصر عدد المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، والبالغ عددها (4) مناطق هي: (مستشفى الكرك الحكومي، ومستشفى غور الصافي، ومستشفى الملكة رانيا العبدالله، ومستشفى معان الحكومي).
2. تم حصر الكادر الطبي العامل في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، وإحصاء عدد الكادر الطبي (أطباء وممرضين)، والبالغ عددهم (1117).
3. تم اختيار عينة عشوائية طبقية بما نسبته (35%) من مجموع مجتمع الدراسة، أي بنحو (390) طبيبا وممرضا.

والجدول رقم (2) يبين عدد الكادر الطبي في كل مستشفى، وعدد الاستبانات الموزعة، وعدد الاستبانات المستردة ونسبتها.

جدول رقم (2)

عدد الكادر الطبي في كل مستشفى وعدد الاستبانات الموزعة وعدد الاستبانات المستردة ونسبتها

الرقم	اسم الفرع	عدد الكادر الطبي	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاستبانات المستردة
1.	مستشفى الكرك الحكومي	402	140	135	%96.43
2.	مستشفى غور الصافي	195	90	87	%96.66
3.	مستشفى الملكة رانيا العبدالله	310	80	73	%91.25
4.	مستشفى معان	210	80	75	%93.75
	المجموع	1117	390	370	%94.87

والجدول رقم (3) يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغيراتها الديموغرافية.

جدول(3)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيراتها

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
	ذكور	190	51.35
النوع الاجتماعي	إناث	180	48.65
	الكلي	**370**	**100.0**
	أقل من 28 سنة	73	19.73
	28- 36 سنة	156	42.16
العمر	37- 44 سنة	122	32.97
	45 سنة فأكثر	19	5.14
	الكلي	**370**	**100.0**
	ثانوية عامة	0	0.00
	كلية مجتمع	105	28.39
المؤهل العلمي	بكالوريوس	210	56.76
	دراسات عليا	55	14.86
	الكلي	**370**	**100.0**
المستوى الوظيفي	طبيب	150	40.54
	ممرض	220	59.46
	الكلي	**370**	**100.0**
	5 سنوات فأقل	95	25.68
الخبرة	من 6- 10 سنوات	200	54.05
	11 سنة وأكثر	75	20.27
	الكلي	**370**	**100.0**

يلاحظ من الجدول (3) فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي أن أعلى نسبة كانت لصالح العاملين الحاصلين على درجة البكالوريوس؛ حيث بلغت (56.76%) يليها نسبة العاملين الحاصلين على درجة دبلوم متوسط؛ إذ بلغت (28.39%)، يليها نسبة العاملين الحاصلين على درجة الدراسات العليا، والتي بلغت (14.86%)، وأخيراً جاءت نسبة العاملين الحاصلين على درجة الثانوية العامة، والتي بلغت (0.00%). وتعزى هذه النتيجة إلى طبيعة الأعمال التي يقوم بها الكادر الطبي في المستشفيات،

لما تحتاجه من مهارات وقدرات تتطلب وجود كوادر بشرية ذات تأهيل علمي مناسب.

بالنسبة لمتغير العمر، فقد شكل العاملون الذين تراوحت أعمارهم بين (28-36) سنة أعلى نسبة، وبلغت (42.16%)، أما أقل نسبة فبلغت (5.14%) وهي قيمة من كانت أعمارهم أكبر من (45) سنة. ويعزى ذلك إلى أن هناك تفاوتا في استمرار الكادر الطبي بالعمل في المستفيات؛ فمنهم من يترك العمل في سن مبكرة، ومنهم من يستمر لحين التقاعد.

كما يظهر الجدول السابق أن الذكور شكلوا النسبة الأعلى، والتي بلغت (51.35%)، في حين شكلت الإناث نسبة بلغت (48.65%). ويعزى ذلك إلى طبيعة الأعمال في المستشفيات التي تتطلب مجهودات عالية، سواء كانت ذهنية أم جسدية، ولفترات زمنية طويلة؛ لذلك نلاحظ تميزها بارتفاع نسبة الذكور عن الإناث.

أما متغير الخبرة، فقد شكل العاملون الذين تتراوح خبرتهم بين (6-10) سنوات ما نسبته (54.05%) وهي أعلى نسبة، يليهم العاملون الذين خبرتهم (أقل من 5 سنوات) بنسبة (25.68%)، وأخيراً العاملون الذين خبرتهم (11 سنة وأكثر) بنسبة (20.27%). ويعزى ذلك إلى أن غالبية الكادر الطبي من أصحاب الخبرة المتوسطة والكفاءة الجيدة التي تعد ملائمة لطبيعة العمل في المستشفيات.

في حين أن الممرضون شكلوا النسبة الكبرى في متغير المستوى الوظيفي، والتي بلغت (59.46%)، يليهم الأطباء الذين شكلو ما نسبته (40.54%).

4.3 أداة الدراسة

تم تطوير استبانة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي(LikertScale) على النحو الآتي: (موافق تماماً 5 درجات)، (موافق 4 درجات)، (موافق بدرجة قليلة 3 درجات)، (غير موافق درجتان)، (غير موافق تماماً درجة واحدة)، بحيث تتكون من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول يضم المتغيرات الديمغرافية التالية (العمر، والمؤهل التعليمي، والخبرة)، والجزء الثاني يتضمن فقرات تختص بالمتغير المستقل (الدعم

التنظيمي المدرك)، أما الجزء الثالث فيتضمن فقرات تختص بالمتغير التابع (دوران العمل)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4)

أسئلة الدراسة وتوزيعها على متغيرات الدراسة المستقل والتابع

المتغير	الأبعاد	أسئلة الدراسة	عدد أسئلة الدراسة
الدعم التنظيمي	تقدير الجهود	(4-1)	4
المدرك	الأجور العادلة	(8-5)	4
	الدعم الإشرافي	(12-9)	4
	العدالة الإجرائية	(17-13)	4
	نمط القيادة	(21-18)	4
	العدالة التنظيمية	(25-22)	4
	المناخ التنظيمي	(29-26)	4
	الثقافة التنظيمية	(33-30)	4
	المجموع	(33-1)	33
دوران العمل	عدم الشعور بالراحة	(37-34)	4
	عدم وجود تحفيز مناسب	(41-38)	4
	المكان الجغرافي	(44-42)	3
	علاقات العمل	(48-45)	4
	ضغوط العمل	(53-49)	5
	المجموع	(53-34)	20

وتم توزيع هذه الاستبانات على مفردات العينة في المستشفيات محل الدراسة.

5.3 صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين، وقد بلغ عددهم (7) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في جامعة مؤتة، طُلب إليهم إبداء رأيهم حول مدى الملاءمة لمجال الدراسة، ومدى الانتماء للفقرات التي تندرج تحتها، ومدى وضوح الفقرات وسلامتها العلمية واللغوية، وإضافة أو حذف أو تعديل

ما ترونه مناسباً، وقد تم التقيد بملاحظات المحكمين؛ حيث تم استبعاد فقرات وإضافة غيرها أو تعديلها حسب ما طلب المحكمون؛ حتى ظهرت الاستبانة بصورتها الحالية لخدمة أغراض الدراسة.

6.3 المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحّة فَرَضِيّاتها؛ تمّ استخدام أساليب الإحصاء الوصفيّ والتحليليّ، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائيّة للعلوم الاجتماعية (Statistical package For Social Sciences) (Spss.17):

1- مقاييس الإحصاء الوصفيّ (Descriptive statistic Measures)؛ لوصف خصائص عيّنة الدراسة بالنسب المئويّة، والإجابة عن أسئلة الدراسة، وترتيب الأبعاد تنازلياً.
2- تحليل الانحدار المتعدّد (Multiple Regression Analysis)؛ لاختبار تأثير المتغيّر المستقلّ على المتغيّر التابع.
3- تحليل الانحدار المتعدد المتدرّج (Stepwise Multiple Regression Analysis) ؛لاختبار دخول المتغيّرات المستقلّة في معادلة التنبُّؤ بالمتغيّر التابع.
4- اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory)(VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance)؛ للتأكُّد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيّرات المستقلّة.
5- اختبار معامل الالتواء (Skewness)؛ وذلك للتأكد من أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعيّ (Normal Distributions).
6- معامل كرونباخ ألفا؛ للتحقق من ثبات أدوات الدراسة.
7- تحليل التباين المتعدد (Multiple Anova)؛ للكشف عن الفروقات في تقديرات المبحوثين لدوران العمل وفقا للمتغيرات الديمغرافية.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضا مفصّلاً لنتائج الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها المطروحة، والتي هدفت إلى الكشف عن أثر الدعم التنظيمي المدرك على دوران العمل في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، كما يتضمن مناقشة لنتائج الدراسة وتفسيرها وفقاً لتسلسل أسئلتها وفرضياتها، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدريج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي:

غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة قليلة	موافق	موافق تماما
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك، فإنّ قيم المتوسّطات الحسابيّة التي وصلت إليها الدراسة، سيتمّ التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
3.66 فأكثر	2.33-3.65	2.32 فما دون

وبناءً على ذلك، فإذا كانت قيمة المتوسّط الحسابيّ للفقرات أكبر من أو يساوي (3.66) يكون مستوى التصوّرات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد المجتمع على الفقرة، أمّا إذا كانت قيمة المتوسّط الحسابي (بين من 2.33-3.65)، فإنّ مستوى التصوّرات متوسّط، وإذا كان المتوسّط الحسابيّ (2.32 فما دون)، يكون مستوى التصوّرات منخفضاً.

وفيما يلي عرضٌ تفصيلي لنتائج الدراسة ومناقشتها:

1.4 عرض النتائج :

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي نصه:

"ما تصورات الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن لمستوى الدعم التنظيمي المدرك (تقدير الجهود، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، والعدالة الاجرائية، ونمط القيادة، والعدالة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال؛ تمّ احتساب المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة، لتصّورات مفردات عينة الدراسة، وذلك على مستوى كل بعد، والبعد الكلي للدعم التنظيمي المُدرك، والجدول (5) يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (5)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات مفردات عينة الدراسة نحو الدعم التنظيمي المُدرك

الرتبة	الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
7	تقدير الجهود	3.75	0.59	مرتفع
8	الأجور العادلة	3.72	0.78	مرتفع
6	الدعم الإشرافي	3.77	0.73	مرتفع
3	العدالة الإجرائية	3.82	0.81	مرتفع
2	نمط القيادة	3.85	0.75	مرتفع
5	العدالة التنظيمية	3.78	0.83	مرتفع
1	المناخ التنظيمي	3.87	0.78	مرتفع
4	الثقافة التنظيمية	3.80	0.57	مرتفع
-	الكلي	3.80	0.55	مرتفع

يبين الجدول رقم (5) أنّ المتوسطات الحسابية لتصّورات مفردات عينة الدراسة ككل، جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.80)، وانحراف معياري(0.55)، كما جاءت التصورات على مستوى الأبعاد أيضاً بدرجة مرتفعة محتلاً بُعد المناخ التنظيمي المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (3.87)، يلي ذلك بُعد نمط القيادة، بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد العدالة الإجرائية، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82)، يليه بُعد الثقافة التنظيمية بالمرتبة الرابعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وفي المرتبة الخامسة جاء بُعد العدالة التنظيمية، وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وفي المرتبة السادسة جاء بُعد الدعم الإشرافي، وبمتوسط حسابي بلغ (3.77)، يليه بُعد تقدير الجهود بالمرتبة السابعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.75)، وفي المرتبة الثامنة والأخيرة جاء بُعد الأجور العادلة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.72). وفيما يلي عرضٌ تفصيلي لمستوى كل بعد من هذه الابعاد:

1- بعد تقدير الجهود:

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد تقدير الجهود

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.1	3	تهتم إدارة المستشفى بالظروف الإنسانية الخاصة بالعاملين.	3.74	1.01	مرتفع
.2	4	تعمل إدارة المستشفى على إشباع رغباتي واهتماماتي.	3.72	0.98	مرتفع
.3	1	تستخدم إدارة المستشفى أساليب تقييم أداء مناسبة.	3.78	1.05	مرتفع
.4	2	تحرص الإدراة على توفير جميع الإمكانات التي تساعدني على الأداء الجيد.	3.76	0.89	مرتفع
-	-	الكلي	3.75	0.59	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(6) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد الاهتمام بالعملاء جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.75)، وانحراف معياري(0.59)، وقد احتلّت الفقرة رقم (3) "تستخدم إدارة المستشفى أساليب تقييم أداء مناسبة" المرتبة الأولـــى، بمتوسط حسابـــي بلغ (3.78) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(2) " تعمل ادارة المستشفى على إشباع رغباتي واهتماماتي" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

2 - بعد الأجور العادلة:

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد الأجور العادلة

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	المستوى
5.	4	إن راتبي الشهري يتناسب وطبيعة العمل.	3.68	1.08	مرتفع
6.	1	أتقاضى أجراً مماثلاً لما يتلقاه أقراني في المستشفيات الأخرى.	3.75	0.87	مرتفع
7.	2	يوجد نظام حوافز ومكافآت شهري ملائم في المستشفى.	3.73	0.81	مرتفع
8.	3	يوجد في المستشفى سياسة عادلة ومنطقية للأجور تتناسب مع مستوى المعيشة وتكاليفها.	3.72	0.78	مرتفع
-	-	الكلي	3.72	0.78	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(7) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد الأجور العادلة جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وانحراف معياري(0.78)، وقد احتلّت الفقرة رقم(6) "أتقاضى أجراً مماثلاً لما يتلقاه أقراني في المستشفيات الأخرى" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(5) " إن راتبي الشهري يتناسب وطبيعة العمل" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

3- بعد الدعم الإشرافي:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد الدعم الإشرافي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	المستوى
.9	1	تدعم الإدارة العليا فلسفة ملائمة في كل أنشطة وعمليات المستشفى.	3.86	0.98	مرتفع
.10	2	تقوم الإدارة العليا بتطبيق إستراتيجية إشرافية على جميع عمليات المستشفى.	3.81	1.06	مرتفع
.11	4	تعمل الادارة العليا على بيان أهمية وضرورة الدعم الإشرافي.	3.69	1.06	مرتفع
.12	3	تعمل الإدارة العليا على تصميم السياسات المتعلقة بالدعم الإشرافي.	3.71	1.04	مرتفع
-	-	الكلي	3.77	0.73	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(8) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد الدعم الإشرافي جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.77)، وانحراف معياري(0.73)، وقد احتلّت الفقرة رقم(9) " تدعم الإدارة العليا فلسفة ملائمة في كل أنشطة وعمليات المستشفى" المرتبة الأولـى، بمتوسط حسابـي بلغ (3.86) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(11) " تعمل الإدارة العليا على بيان أهمية وضرورة الدعم الإشرافي" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

4-بعد العدالة الإجرائية:

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد العدالة الإجرائية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	المستوى
.13	3	تتصف الواجبات الملقاة على عاتقي في العمل بالعدالة.	3.82	0.85	مرتفع
.14	4	يناقش المديرون القرارات التي تتعلق بوظيفتي معي بصراحة.	3.79	0.93	مرتفع
.15	1	يقدر المستشفى الجهود الإضافية التي أقوم بها لأداء العمل.	3.86	1.06	مرتفع
.16	2	تطبق القرارات المتخذة بعدالة على جميع العاملين دون استثناء.	3.83	1.04	مرتفع
.17	5	توزع الأعمال على العاملين وفق أسس من الموضوعية.	3.78	0.87	مرتفع
-	-	الكلي	3.82	0.81	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(9) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد العدالة الإجرائية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وانحراف معياري(0.81)، وقد احتلّت الفقرة رقم(15) " يقدر المستشفى الجهود الإضافية التي أقوم بها لأداء العمل" المرتبة الأولـــى، بمتوسط حسابـــي بلغ (3.86) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (17) " توزع الأعمال على العاملين وفق أسس من الموضوعية" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

5-بعد نمط القيادة:

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد نمط القيادة

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
18.	1	يساعد أسلوب القادة في المستشفى الذي أعمل به على تطوير الأعمال.	3.87	0.85	مرتفع
19.	3	توجد ثقة وتعاون بين القائد والمرؤوسين.	3.84	0.93	مرتفع
20.	2	يهتم الرئيس اهتماماً كبيراً برغبات المرؤوسين.	3.85	0.75	مرتفع
21.	4	يتيح الرئيس للعاملين المجال للمشاركة في اتخاذ القرار.	3.82	0.86	مرتفع
-	-	الكلي	3.85	0.75	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(10) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد نمط القيادة جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وانحراف معياري(0.75)، وقد احتلّت الفقرة رقم(1) " يساعد أسلوب القادة في المستشفى الذي أعمل به على تطوير الأعمال" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (21) " يتيح الرئيس للعاملين المجال للمشاركة في اتخاذ القرار" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

6-بعد العدالة التنظيمية:

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد العدالة التنظيمية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	المستوى
.22	4	تحرص الإدارة العليا على سماع الشكاوى والتظلمات التي تواجهني في محيط العمل.	3.75	0.89	مرتفع
.23	1	تحرص الإدارة العليا على توفير جميع الإمكانات التي تساعدني على الأداء الجيد.	3.80	0.84	مرتفع
.24	3	تهتم الإدارة العليا بالظروف الإنسانية الخاصة بالموظفين.	3.78	0.84	مرتفع
.25	2	تحرص الإدارة العليا على وضوح المهام والمسؤوليات المنوطة بي.	3.79	0.90	مرتفع
-	-	الكلي	3.78	0.83	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(11) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد العدالة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وانحراف معياري(0.75)، وقد احتلّت الفقرة رقم (23) " تحرص الإدارة العليا على توفير جميع الإمكانات التي تساعدني على الأداء الجيد" المرتبة الأولـــى بمتوسط حسابـــي بلغ (3.80) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (22) " تحرص الإدارة العليا على سماع الشكاوى والتظلمات التي تواجهني في محيط العمل" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.75)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

7-بعد المناخ التنظيمي:

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد المناخ التنظيمي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.26	2	يوجد تناسق بين الوظائف المختلفة في المستشفى.	3.88	0.83	مرتفع
.27	1	يساعد تقسيم العمل في المستشفى على تحقيق أهداف المستشفى.	3.94	0.89	مرتفع
.28	4	يشارك العاملون في صنع القرارات التي تتعلق بوحدات العمل.	3.8	0.84	مرتفع
.29	3	تهتم الإدارة بتشجيع العاملين وتحفيزهم على التغيير والإبداع.	3.86	0.85	مرتفع
-	-	الكلي	3.87	0.78	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(12) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد المناخ التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.87)، وانحراف معياري(0.78)، وقد احتلّت الفقرة رقم (27) " يساعد تقسيم العمل في المستشفى على تحقيق أهداف المستشفى" المرتبة الأولـــى، بمتوسط حسابـــي بلغ (3.94) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (28) " يشارك العاملون في صنع القرارات التي تتعلق بوحدات العمل" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

8- بعد الثقافة التنظيمية:

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد الثقافة التنظيمية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	المستوى
30.	1	يسود بيئة العمل في المستشفى مجموعة واضحة من القيم الإيجابية.	3.84	0.83	مرتفع
31.	2	تتفق قيم الجهاز الإداري في المستشفى مع القيم التي ينادي بها العاملون.	3.8	0.89	مرتفع
32.	4	يشعر العاملون في المستشفى بالولاء المهني لمهنتهم.	3.77	0.84	مرتفع
33.	3	تشجع إدارة المستشفى العاملين المُبدعين.	3.79	0.85	مرتفع
-	-	الكلي	3.80	0.57	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(13) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد الثقافة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وانحراف معياري(0.57)، وقد احتلّت الفقرة رقم (30) "يسود بيئة العمل في المستشفى مجموعة واضحة من القيم الإيجابية" المرتبة الأولـى بمتوسط حسابـي بلغ (3.84) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (32) "يشعر العاملون بالمستشفى بالولاء المهني لمهنتهم" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.77) ،وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة.

للاجابة عن السؤال الثاني والذي نصه:

" ما تصورات الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن لمستوى دوران العمل (عدم الشعور بالراحة، وعدم وجود تحفيز مناسب، والمكان الجغرافي، وعلاقات العمل، وضغوط العمل)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال؛ تمّ احتساب المتوسّطات الحسـابية والانحرافـات المعياريّة، لتصّورات مفردات عينة الدراسة، وذلك على مستوى كل بعـد، والبعـد الكلي لدوران العمل، والجدول (14) يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (14)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات مفردات عينة الدراسة نحو دوران العمل

الرتبة	الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	عدم الشعور بالراحة	3.87	0.70	مرتفع
2	عدم وجود تحفيز مناسب	3.86	0.60	مرتفع
4	المكان الجغرافي	3.82	0.61	مرتفع
5	علاقات العمل	3.80	0.85	مرتفع
3	ضغوط العمل	3.85	0.78	مرتفع
-	الكلي	3.84	0.75	مرتفع

يبين الجدول رقم (14) أنّ المتوسطات الحسابية لتصّورات مفردات عينة الدراسة لدوران العمل ككل، جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.84)، وانحراف معياري(0.75)، كما جاءت التصورات على مستوى الأبعاد على النحو التالي: بُعد عدم الشعور بالراحة في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي لكل منهما بلــغ (3.87)، يلي ذلك بُعد عدم وجود تحفيز مناسب، بمتوسط حسابي بلــغ (3.86)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد ضغوط العمل، بمتوسط حسابي بلــغ (3.85)، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد المكان الجغرافي بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وبدرجة موافقة مرتفعة، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاء بُعد علاقات العمل، بمتوسط حسابي بلغ (3.80) وبدرجة موافقة مرتفعة أيضاً. وفيما يلي عرض تفصيلي على مستوى كل بعد من هذه الأبعاد:

1- **بعد عدم الشعور بالراحة:**

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد عدم الشعور بالراحة

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
34.	1	تقوم إدارة المستشفى بتكليف العاملين بأعمال إضافية دون أي زيادة في الأجر.	3.99	0.92	مرتفع
35.	3	يشعر البعض من الكادر الطبي بالوحدة؛ لذلك يسعون إلى ترك العمل.	3.82	0.99	مرتفع
36.	4	يتعرض العاملون في المستشفى لدرجة عالية من الخطورة؛ مما يجعلهم يبحثون عن عمل آمن.	3.79	0.99	مرتفع
37.	2	تؤثر متطلبات العمل الكثيرة على حياة الكادر الطبي الخاصة.	3.88	0.78	مرتفع
-	-	الكلي	3.87	0.70	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(15) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد عدم الشعور بالراحة جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.87)، وانحراف معياري(0.70)، وقد احتلّت الفقرة رقم(34) " تقوم إدارة المستشفى بتكليف العاملين بأعمال إضافية دون أي زيادة في الأجر" المرتبة الأولـــى، بمتوسط حسابـــي بلغ (3.99) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(36) " يتعرض العاملون في المستشفى لدرجة عالية من الخطورة؛ مما يجعلهم يبحثون عن عمل آمن" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، وبمتوسط حسابي بلغ (3.79)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة أيضاً.

2- بعد عدم وجود تحفيز مناسب:

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد عدم وجود تحفيز مناسب

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.38	1	يعد تدني الأجور أحد أسباب ترك العمل.	3.92	1.06	مرتفع
.39	4	الإجازات التي يتمتع بها الكادر الطبي لا تتناسب مع ظروفهم.	3.80	1.00	مرتفع
.40	3	تعتمد إدارة المستشفى على سياسية العقاب وإهمال سياسة التحفيز والثواب.	3.85	0.99	مرتفع
.41	2	عدم وجود عدالة في توزيع المكافآت يؤدي إلى ترك العمل.	3.87	0.94	مرتفع
-	-	الكلي	3.86	0.60	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(16) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد عدم وجود تحفيز مناسب جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.86)، وانحراف معياري(0.60)، وقد احتلّت الفقرة رقم(38) "يعد تدني الأجور أحد أسباب ترك العمل" المرتبة الأولـــى بمتوسط حسابـــي بلغ (3.92) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(39) "الإجازات التي يتمتع بها الكادر الطبي لا تتناسب مع ظروفهم" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة أيضاً.

3- بعد المكان الجغرافي:

جدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد المكان الجغرافي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.42	3	يجد البعض من الكادر الطبي صعوبة في الوصول إلى مكان عملهم.	3.80	1.04	مرتفع
.43	1	لا يتصف مكان العمل في المستشفى بالبنية التحتية المناسبة.	3.85	1.04	مرتفع
.44	2	يفكر البعض من الكادر الطبي في المستشفى بالانتقال إلى مكان آخر بسبب البعد الجغرافي.	3.81	1.05	مرتفع
-	-	الكلي	3.82	0.61	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(17) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد المكان الجغرافي جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وانحراف معياري(0.61)، وقد احتلّت الفقرة رقم(43) "لا يتصف مكان العمل في المستشفى بالبنية التحتية المناسبة" المرتبة الأولـــى بمتوسط حسابـــي بلغ (3.85) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(42) " يجد البعض من الكادر الطبي صعوبة في الوصول إلى مكان عملهم" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة أيضاً.

4- بعد علاقات العمل:

جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد علاقات العمل

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.45	4	عدم الإنسجام بين بعض الزملاء يدفعهم إلى ترك العمل.	3.72	1.05	مرتفع
.46	3	توجد علاقات يسودها الصراع بين زملاء العمل.	3.77	1.06	مرتفع
.47	2	علاقات العمل السيئة تسبب ضغوط عمل لدى العاملين في المستشفى.	3.85	0.89	مرتفع
.48	1	تُميز إدارة المستشفى في تعاملها مع العاملين.	3.86	0.87	مرتفع
-	-	الكلي	3.80	0.85	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(18) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد علاقات العمل جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وانحراف معياري(0.85)، وقد احتلّت الفقرة رقم(48) " تميز إدارة المستشفى في تعاملها مع العاملين" المرتبة الأولــى بمتوسط حسابــي بلغ (3.86) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(45) "عدم الإنسجام بين بعض الزملاء يدفعهم إلى ترك العمل" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، وبمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة ايضاً.

5-بعد ضغوط العمل:

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مفردات عينة الدراسة لبعد ضغوط العمل

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.49	3	لا يتمتع الكادر الطبي بالسلطات الكافية للقيام بالمسئوليات الملقاة على عاتقه.	3.86	0.85	مرتفع
.50	5	الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة.	3.80	0.76	مرتفع
.51	2	حجم العمل المطلوب من الكادر الطبي يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل.	3.87	0.79	مرتفع
.52	1	هناك تضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة والاعتقادات الخاصة.	3.88	0.87	مرتفع
.53	4	الأعمال المطلوبة من الكادر الطبي تعد صعبة ومعقدة في بعض الأحيان.	3.84	0.75	مرتفع
-	-	الكلي	3.85	0.78	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(19) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات مفردات عينة الدراسة لبعد ضغوط العمل جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وانحراف معياري(0.85)، وقد احتلّت الفقرة رقم(52) " هناك تضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة والاعتقادات الخاصة" المرتبة الأولـى بمتوسط حسابـي بلغ (3.88) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(50) " الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، وبمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة ايضاً.

اختبار فرضيات الدراسة:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تـم إجـراء بعض الاختبارات؛ وذلك من أجل ضمان ملاءمـة البيانـات لافتراضـات تحليـل الانحدار، حيث تم التأكد من عدم وجود ارتباط عـالٍ بـين المتغيـرات المسـتقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF)(Variance

(Inflation Factory)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغيـــر مـــن متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين(VIF) للقيمة(10)، وقيمة اختبار التباين المسموح(Tolerance) أكبر من(0.05)، وتم أيضاً التأكد مـــن اتباع البيانات للتوزيع الطبيعـــي(Normal Distribuation) باحتســـاب معامـــل الالتواء(Skewness) مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانـــت قيمـــة معامل الالتواء تقترب من(0). والجدول رقم(20) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول رقم(20)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

أبعاد المتغير المستقل	معامل تقييم التباين	التباين المسموح به	معامل الإلتواء
تقدير الجهود	1.642	.609	0.372
الأجور العادلة	1.681	.596	-1.702
الدعم الإشرافي	1.369	.731	-1.673
العدالة الإجرائية	1.451	.631	0.269
نمط القيادة	1.378	.598	0.365
العدالة التنظيمية	1.632	.694	-1.569
المناخ التنظيمي	1.543	.726	0.375
الثقافة التنظيمية	1.462	.682	0.352

نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين(VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وتتراوح بين(1.369 -1.681)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين(0.596 -0.731)، وهي أكبر من(0.05)، ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة(Multicollinearity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، حيث كانت القيم تقترب من القيمة(0)؛ يعني أقل من (1)؛ لذلك يمكن القول إنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، كما تم التأكد من صلاحية النموذج، والجدول رقم (21) يوضح نتائج ذلك.

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم التنظيمي المدرك بأبعاده مجتمعة ومنفردة (تقدير الجهود، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، والعدالة الاجرائية، ونمط القيادة، والعدالة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية) في أسباب دوران العمل بأبعاده مجتمعة.

جدول رقم (21)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.540	55.100	4	18.698	66.587	0.000*
الباقي		71.674	366	.312		
الكلي		126.774	370			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (21) إلى أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم التنظمي المدرك (تقدير الجهود، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، والعدالة الإجرائية، ونمط القيادة، والعدالة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية) مجتمعاً في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (66.587) وبمستوى دلالة (α= 0.000)، وهي معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل يفسر ما مقداره (54.0%) من التباين في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وهي قوة تفسيرية عالية نسبياً، وجميع ذلك يؤكد أثر الدعم التنظيمي المدرك في تفسير أسباب دوران العمل، كما أنه مما تقدم نرفض فرضية الدراسة الرئيسة الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم التنظيمي المدرك بأبعاده مجتمعة (تقدير الجهود، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، والعدالة الاجرائية، ونمط القيادة، والعدالة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية)

في أسباب دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

ويتفرع من هذه الفرضية ثماني فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد تقدير الجهود، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

جدول رقم (22)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
تقدير الجهود	الانحدار	0.579	98.575	4	24.644	81.839	0.000*
	الباقي		73.173	366	.301		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.01)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (22) إلى أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لمتغير تقدير الجهود في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (81.839) وبمستوى دلالة (α= 0.000)، وهي معنوية عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن تقدير الجهود كمتغير مستقل يفسر ما مقداره (57.9%) من التباين في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وذلك يؤكد أثر تقدير الجهود في تفسير أسباب دوران العمل، كما أنه مما تقدم نرفض الفرضية الفرعية الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد تقدير الجهود، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد الأجور العادلة، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

جدول رقم (23)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الأجور العادلة	الانحدار	0.549	81.788	4	20.447	34.644	0.000*
	الباقي		143.421	366	.590		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.01)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (23) إلى أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لمتغير الأجور العادلة في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (34.644) وبمستوى دلالة (α= 0.000)، وهي معنوية عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن الأجور العادلة كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (54.9%) من التباين في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وذلك يؤكد أثر الأجور العادلة في تفسير أسباب دوران العمل، ومما تقدم نرفض الفرضية الفرعية الثانية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد الأجور العادلة، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد الدعم الإشرافي، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

جدول رقم (24)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الدعم الإشرافي	الانحدار	0.030	1.201	4	21.629	0.952	0.330
	الباقي		476.771	376	1.261		

* يوجد دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (24) إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لمتغير الدعم الإشرافي في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (0.952) وبمستوى دلالة (α= 0.330)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن الدعم الإشرافي كمتغير مستقل فسر ما مقداره (3.0%) من التباين في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وذلك يؤكد عدم وجود أثر للدعم الإشرافي في تفسير أسباب دوران العمل، ومما تقدم نقبل الفرضية الفرعية الثالثة بصورتها العدمية، والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد الدعم الإشرافي، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد العدالة الاجرائية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن

جدول رقم (25)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
العدالة الإجرائية	الانحدار	0.045	4.690	3	1.563	1.242	0.294
	الباقي		473.281	376	1.259		

* يوجد دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (25) إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لمتغير العدالة الإجرائية في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (1.242) وبمستوى دلالة (0.294)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن العدالة الإجرائية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (4.5%) من التباين في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وذلك يؤكد عدم وجود أثر للعدالة الإجرائية في تفسير دوران العمل، ومما تقدم نقبل الفرضية الفرعية الرابعة بصورتها العدمية، والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد العدالة الاجرائية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد نمط القيادة، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

جدول رقم (26)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
نمط القيادة	الانحدار	0.571	88.884	4	22.221	78.691	0.000*
	الباقي		68.619	366	.282		

* **ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** (α ≤ 0.05)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (26) إلى أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لمتغير نمط القيادة في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (78.691) وبمستوى دلالة (α= 0.000)، وهي معنوية عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن نمط القيادة كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (57.1%) من التباين في المتغير التابع

(أسباب دوران العمل)، وذلك يؤكد أثر نمط القيادة في تفسير أسباب دوران العمل، ومما تقدم نرفض الفرضية الفرعية الخامسة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد نمط القيادة، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد العدالة التنظيمية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

جدول رقم (27)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية السادسة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
العدالة التنظيمية	الانحدار	0.573	106.176	4	26.544	93.322	0.000*
	الباقي		69.117	366	.284		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (27) إلى أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لمتغير العدالة التنظيمية في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (93.322) وبمستوى دلالة (α= 0.000)، وهي معنوية عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن العدالة التنظيمية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (57.3%) من التباين في المتغير التابع (دوران العمل)، وذلك يؤكد أثر نمط القيادة في تفسير أسباب دوران العمل، ومما تقدم نرفض الفرضية الفرعية السادسة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد العدالة التنظيمية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد المناخ التنظيمي، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

جدول رقم (28)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية السابعة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
المناخ التنظيمي	الانحدار	0.050	8.341	3	2.780	2.226	0.085
	الباقي		469.631	376	1.249		

* يوجد دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (28) إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لمتغير المناخ التنظيمي في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (2.226) وبمستوى دلالة (0.085)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن المناخ التنظيمي كمتغير مستقل يفسر ما مقداره (5.0%) من التباين في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وذلك يؤكد عدم وجود أثر للمناخ التنظيمي في تفسير دوران العمل، ومما تقدم نقبل الفرضية الفرعية السابعة بصورتها العدمية، والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد المناخ التنظيمي، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثامنة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لبعد الثقافة التنظيمية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

جدول رقم (29)

نتائج تحليل التباين (Analysis Of variance) لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
العدالة التنظيمية	الانحدار	0.020	8.726	3	2.909	2.037	0.108
	الباقي		536.900	376	1.428		

* يوجد دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (29) إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير العدالة التنظيمية في أسباب دوران العمل، لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (2.037) وبمستوى دلالة (0.108)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن العدالة التنظيمية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (2.0%) من التباين في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وذلك يؤكد عدم وجود أثر للعدالة التنظيمية في تفسير دوران العمل، ومما تقدم نقبل الفرضية الفرعية الثامنة بصورتها العدمية، والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقافة التنظيمية، كأحد أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

ومما سبق يتبين الآتي:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم الإشرافي في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقدير الجهود في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للعدالة التنظيمية في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للعدالة الإجرائية في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لنمط القيادة في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للأجور العادلة في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
7. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للمناخ التنظيمي في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.
8. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للثقافة التنظيمية في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

2.4 مناقشة النتائج

1. أظهرت النتائج أنّ المتوسطات الحسابية لتصّورات المبحوثين للدعم التنظيمي المدرك في مستشفيات جنوب الأردن، جاءت بدرجة مرتفعة، كما جاءت التصورات على مستوى الأبعاد أيضاً بدرجة مرتفعة محتلاً بُعد المناخ التنظيمي المرتبة الأولى، يلي ذلك بُعد نمط القيادة، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد العدالة الإجرائية، يليه بُعد الثقافة التنظيمية بالمرتبة الرابعة، وفي المرتبة الخامسة جاء بُعد العدالة التنظيمية، وفي المرتبة السادسة جاء بُعد الدعم

الإشرافي، يليه بُعد تقدير الجهود بالمرتبة السابعة، وفـــي المرتبـــة الثامنـــة والأخيرة جاء بُعد الأجور العادلة. ويعزى ظهور هذا المستوى المرتفع للدعم التنظيمي المدرك لدى مفردات عينة الدراسة؛ بسبب الدور الكبير الذي يقدمه الدعم التنظيمي المدرك في تحقيق أهداف الأفراد والمستشـــفيات، حيـــث إن الدعم التنظيمي المدرك يعود بمنافع متعددة على الفرد والمستشفى، كما يرجع هذا المستوى المرتفع لأهمية الدعم التنظيمي المدرك في المستشفيات، حيـــث إن ذلك يساعد المستشفى على تحقيق أهدافه، وتلبية متطلبات المـــراجعين، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الشعلان، 2014) والتي توصلت إلـــى ان هناك مستوى مرتفع من الدعم التنظيمي المدرك لدى الموظفات الإداريـــات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نوره بنت عبد الـــرحمن، ودراســـة (إســـكندر، 2009) التي توصلت إلى أن هناك مستوى مرتفع في إدراك العاملين بالقطاع المصرفي المصري للدعم التنظيمي.

2. أظهرت النتائج أن هناك أسباب لدوران العمل في مستشفيات جنـــوب الأردن وتمثلت بوجود عدم الشعور بالراحة، وعدم وجود تحفيز مناسب، وارتفـــاع ضغوط العمل وبعد المكان الجغرافي وعلاقات العمل السيئة لـــدى الكـــادر الطبي في مستشفيات جنوب الاردن. وتعزى هذه النتيجة إلى أن الكثير مـــن الكوادر الطبية في المستشفيات في جنوب الاردن يتركون عملهـــم لأســـباب متعددة، مثل عدم شعورهم بالارتياح في عملهم؛ وذلك بسبب نوعية الخدمـــة التي يقدمونها والتي تتطلب مجهودات عالية، خصوصاً عند عدم توفر أجهزة وأدوات ملائمة تساعدهم على أداء عملهم بصورة جيدة، كما أن عدم وجـــود حوافز معنوية ومادية لدى الكادر الطبي يشعرهم بالرغبة في ترك العمـــل، وإيجاد عمل في مستشفى خاص أو مستشفى خارج البلد؛ لما لذلك من أثـــر على مستواهم المعيشي والاقتصادي، وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (عطير وآخرون، 2009) والتي توصلت إلى أن هناك دوران عمـــل لـــدى القطاع الأكاديمي في كلية الهندسة في جامعة النجـــاح الوطنيـــة، ودراســـة

(ذياب، 2010) التي توصلت إلى أن هناك دوران عمل وهجرة لدى الكوادر الطبية والتمريضية العاملة في وزارة الصحة الأردنية.

3. وبينت النتائج ايضاً أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـــ(تقدير الجهود، والعدالة التنظيمية، والأجور العادلة، ونمط القيادة) جميعها ذات تـــأثير فـــي المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، في حين لم يكن هنالك تأثير ذو دلالـــة إحصائية للمتغيرات الفرعية (الدعم الإشرافي، والعدالة الإجرائية، والمنـــاخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية) في المتغير التابع (أسباب دوران العمل)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ذياب، 2010) والتي توصلت إلى أن عـــدم وجـــود نظام رواتب مناسب للأطباء والتمريض، بالإضافة إلـــى طبيعـــة القـــوانين والأنظمة المعمول بها في الوزارة تؤثر بشكل كبير على نسبة أسباب دوران العمل لدى الكادر الطبي في وزارة الصـــحة الأردنيـــة، ودراســـة (عطيـــر وآخرون، 2009) والتي توصلت إلى أن منح العلاوات المالية يـــؤدي إلـــى شعور الموظف بأهمية العمل ويمنحه قيمة اجتماعية مما يقلـــل مـــن دوران العمل، ودراسة عمران وآخرون (Imran, Islam and Ali, 2014) والتي توصلت إلى أن هناك اثر للدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل لـــدى العاملين في القطاع المصرفي الباكستاني.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم الإشرافي في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

5- تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقدير الجهود في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

6- كما وجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعدالة التنظيمية في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

7- أظهرت النتائج أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعدالة الإجرائية في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

8- تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنمط القيادة في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

9- أظهرت النتائج أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجور العادلة في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

10- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمناخ التنظيمي في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

11- تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية في دوران العمل، لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن.

3.4 التوصيات

توصي الدراسة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها بما يأتي:

1- ضرورة اهتمام المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن بتعزيز مستوى الدعم التنظيمي المدرك، واتخاذ السياسات والإجراءات التي تعمل على إدراك إدارة المستشفيات لأهمية الدعم التنظيمي المدرك من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين فيها.

2- العمل على تحسين نظام الأجور والمكافآت المعمول به في المستشفيات، وتشجيع الكادر الطبي، ودعمه معنوياً ومادياً بشكل أفضل مما هو عليه الآن.

3- تحديث أنماط القيادة المتبعة من قبل إدارة المستشفيات مع الكادر الطبي العامل فيها وتطويرها، من خلال مساعدتهم على حل المشكلات التي

تواجههم، وتوفير ما يحتاجونه لمساعدتهم على تقديم أفضل ما لديهم؛ مما يولد لديهم الشعور بالراحة؛ ومن ثم عدم تركهم لعملهم.

4- ترسيخ مبدأ الثقافة التنظيمية بجميع ما تمثله من قيم ومعتقدات؛ بهدف تحسين الأجواء السائدة في بيئة المنظمة؛ ومن ثم شعور الكادر الطبي بالولاء المهني لمهنتهم؛ مما يقل من مستوى دوران العمل في المستشفيات.

5- ضرورة عمل إدارة المستشفيات على توفير الراحة المُلائمة، وكذلك التحفيز المناسب لدى الكادر الطبي في مستشفيات جنوب الاردن.

6- محاولة التخفيف من ضغوط العمل المُلقاة على عاتق الكادر الطبي في مستشفيات جنوب الاردن.

قائمة المراجع

أ- المراجع العربية

أبو رمان، أسعد والحوري، فالح والبوريني، فيصل (2008). **العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية.** جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن.

أبوتايه، بندر كريم (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20(2).**

أبودان، كندا (2008). **العوامل المؤثرة في معدل دوران العاملين (بالتطبيق على قطاع الصناعات النسيجية الخاصة).** رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا.

الأحمدي، طلال (1428). **العوامل المؤثرة في الرغبة في ترك الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.** معهد الإدارات العامة.

إدجار، شاين (2011). **الثقافة التنظيمية والقيادة.** ترجمة محمد منير الاصبحي ومحمد شحاتة وهبي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.

إسكندر، سوزي (2009). **أثر إدراك العاملين للدعم التنظيمي على الشعور بالانتماء والأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية على قطاع البنوك العامة المصرية.** أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.

باشراحيل، فيصل والسويدان، طارق (2006). **صناعة القائد.** ط4، الرياض: درا المريخ للنشر.

البشابشة، سامر (2008). أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية: دراسة ميدانية. **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال،** 4(4).

الحراحشة، محمد والهيتي، صلاح الدين (2006). أثر التمكين الاداري والدعم التنظيمي في السلوك الابداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الاردنية: دراسة ميدانية. **دراسات العلوم الادارية،** 33(2).

حسونة، فيصل (2008). **ادارة الموارد البشرية**. عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.

حمادات، محمد حسن (2008). **المناخ التنظيمي**. القاهرة: دار الفجر النشر والتوزيع.

حمدي، أبو القاسم (2015). أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط. **المجلة الأردنية في ادارة الاعمال**، 11(3).

الخفاجي، نعمه عباس (2009). **ثقافة المنظمة**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

ذياب، صلاح محمود (2010). أسباب ودوافع هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية، دراسة تحليليه. **دراسات، العلوم الإدارية**، 37(1).

رشيد، مازن (2004). الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي. **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، 11(1).

الشعلان، مضاوي (2014). الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفات الاداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نوره بنت عبدالرحمن، دراسة ميدانية. **المجلة الدولية التربوية المتخصصة**، 3(12).

صبر، رنا وجاسم، باسم وعناد، نادية (2013). المناخ التنظيمي وعلاقته بالدعم التنظيمي المدرك، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في مصرف الرشيد، بغداد. **مجلة الإدارة والإقتصاد**، 97(1).

العامري، صالح (2007). **الإدارة والأعمال**. دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.

عبدالجبار، صلاح والقحطاني، محمد (2007). **علم النفس التنظيمي والإداري**. الرياض: درا المريخ للنشر.

العضايلة، علي والسلوم، طارق (2013). أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. **مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية**، 25(1).

العطوي، عامر (2010). دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين. **مجلـــة جامعة كربلاء العلمية**، 8(3).

العطوي، عامر والشيباني، إلهام (2010). دور الدعم والثقة القيادية في بناء الإلتزام التنظيمي للعاملين: دراسة إستطلاعية لآراء عينة من موظفي المديرية العامة لتربية كربلاء. **مجلة جامعة كربلاء العلمية**، 8(3).

عطير، منى.، بني فضل، كفاح وسلمان، رماء (2009). **أثر نظام العلاوات المالية على معدل دوران العمل لدى القطاع الأكاديمي في كلية الهندسة في جامعة النجاح الوطنية**. جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

عواد، عمرو (2007). محددات ونتائج الدعم التنظيمي المــدرك: دراســة تطبيقيــة. **مجلــة البحوث الإدارية**، 4(3).

عوض، عامر (2008). **السلوك التنظيمي الإداري**. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

فكي، عائشة (2009). **اثر معدل دوران العمل والغياب على أداء المنظمة (دراسة حالة بشركة السودان للأقطان المحدودة)**. رسالة ماجستير، جامعة البحر الأحمر، السودان.

القريشي، ماجد (1431). **ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية**. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

الكبيسي، عامر (2010). **إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية**. ط2، المنظمة العربية للتنمية الادارية.

كشواي، باري (2006). **إدارة الموارد البشرية**. القاهرة: الفاروق للنشر والتوزيع.

ماضي، أحمد (2014). **أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا**. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

المعاني، أيمن عودة، وأخو رشيدة، عبد الحكيم عقلة (2006). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، **دراسات**، مجلة علمية تصدر عن عمادة البحث العلمي في الجامعة الأردنية م 33(3).

الناطور، فايز (2011). **التحفيز ومهارات تطوير الذات**. عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.

هلسا، عوني والصراف، زكي (2013). العوامل المؤثرة على دوران العمل لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة. **مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم**، العدد 32.

وزارة الصحة الأردنية (2010). **تقرير عن الكوادر البشرية في وزارة الصحة**. مديرية شؤون الموظفين، عمان، الأردن.

وزارة الصحة الأردنية (2013). **تقرير عن الكوادر البشرية في وزارة الصحة**. مديرية شؤون الموظفين، عمان، الأردن.

وزارة الصحة الأردنية (2015). **تقرير عن الكوادر البشرية في وزارة الصحة**. مديرية شؤون الموظفين، عمان، الأردن.

ب- المراجع الأجنبية

Allen, G. Shore, M & Griffeth, W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. **Journal of Management**, 29(1).

Brayfield, A & Crockelt, H. (2005). Employs Altitude and employee performance. **psychological Bulletin**, 52, 396 – 424.

Brown, S., Garino, G & Martin, C. (2009). Firm performance and labour turnover: evidence from the 2004 workplace employee Relations Survey. **Economic Modelling**, 26 (2).

Chahal, H & Bakshi, P. (2014). Effect of intellectual capital on competitive advantage and business performance: role of innovation and learning culture. **Management Journals**, v11.

Cho, D., cheong, J & kim, K. (2009). A psychological contract Breach and Turnover Intention of Telemeters in South Korea. **Journal of Business and policy Rescarch** 4 (1), 66 -78.

Danish, R., Ramzan, S & Ahmad, F. (2013). Effect of perceived organizational support and work environment on organizational commitment; mediating role of self –monitoring. **Advances in Economics and Business**, 1(4).

Dawley, D., Andrews, M & Bucklew, N. (2008). Mentoring, Supervisor Support, and Perceived Organizational Support: What Matters Most?. **Leadership & Organization Development Journal**, 29(3).

Eisenberger , R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of Applied Psychology**, 87(3).

Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 86(1).

Elamin, A.M. & Alomaim, N. (2011). Does Organizational Justice Influence Job Satisfaction and Self-Perceived Performance in Saudi Arabia Work Environment. **International Management Review**, 7(1).

Firth, M., Peter, M., Fung, Y & Oliver, M. (2006). **Firm Performance, Governance Structure, and Top Management Turnover in a Transitional Economy**. School of Accounting and Finance, The Hong Kong Polytechnic University.

Glebbeek, A & bax, E. (2004). **Labour turnover and its effects on performance: an empirical test using firm data**. Research for SOM-theme A: Primary processes within firms.

Gokul, A., Sridevi, G & Srinivasan, P. (2012). The relationship between perceived organizational support, work engagement and affective

commitment. **AMET International Journal of Management**, 29(37).

Hony, C & Kaur, S. (2008). Arelationship between organizational climate, employee personality and intention to leave. **International Review of Business Research papers**, 4 (3), 1-10.

Imran, M., Ali, G & Islam, T. (2014). The Relationship between Perceived Organizational Support and Turnover Intention: Mediating Role of Affective Commitment and Job Satisfaction. **Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology**, 8(24).

Kamalim, H. (2014). Studying the Relationship between Transformational Leadership Style and Gain Competitive Advantage (Case Study: Wire and Cable Company at Moghan Located in Shahrood City). **Reef Resources Assessment and Management Technical Paper**, Vol. 40.

Katherine, H. (2011). The Influence of Vision on Perceived Organizational Support. Kravis Leadership Institute, **Leadership Review**, 11(2).

Kazmi, R., Amjad S & Khan D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance: A case study of medical house officers of district Abbottabad. **Journal of Ayub Medical College**. 20, P. 135-139.

Kirk Ring, J. (2005). The Effect of Perceived Organizational Support and Safety Climate on Voluntary Turnover in the Transportation Industry. International **Journal of Business Research and Management**, 1(3).

Mabindisa, V. (2013). **Impact of staff turnover on organizational effectiveness and employee performance at the department of home affairs in the Eastern Cape Province**. Master thesis, Durban University of technology, South Africa.

Matthews, G., Emo, A., Funk, G., Robert, R., Costa, P., & Sxhulze, R. (2006). Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. **Journal of experimental Psychology Applied**, 12(2), 96-107.

Nazari, K,. Emami, M,. Ghorbani, S & Ghorbani, F. (2014). A Survey of the Relationship between Social Capital and Intellectual Capital of the Organization (Case Study of the Employees and Lecturers of Azad University of Kermanshah of Iran). **Asian Journal of Social and Economic Sciences**, 3(1).

Ninemeier, D & David, K. (2006). **Restaurant operations management, principles and practices**. 1st Ed, Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Pavan, K. (2008). **The Impact of perceived organizational support on innovativeness of entry-level employees working in the information technology sector of Hyderabad, India**. Master Thesis, India.

Rai, G.S. (2013). Impact of organizational justice on satisfaction, commitment and turnover intention: Can fair treatment by organizations make a difference in their workers' attitudes and behaviors**. International Journal of Human Sciences**,10(2).

Rhoades, L & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. **Journal of Applied Psychology**, 87 (4).

Shen, Y., Jakson, T., Ding, C., Yuan, D, Zhao, L., Dou, Y & Zhang, Q. (2014). perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator, **European Management**, 32(4).

Tariq, M., Ramzan, M & Riaz, A. (2013). The impact of employee turnover on the efficiency of the organization. **Interdisciplianary Journal of Contemporary Research in Business**, 4(9).

Wang, H. (2014). **Theories for competitive advantage**. Faculty of Business, University of Wollongong.

Wu, H. (2008). On the basis and predicament of applying organizational support theory to Chinese public human resource management. **International Journal of Business and Management**, 3 (12).

Yan, Y. (2015). The Effect of Perceived Organizational Support and Proactive Personality on Reentry Adjustment for Returned Teachers from University. **International Journal of Research in Humanities and Social Studies**, 2(6).

الملاحق

الملحق(أ)

الاستبانة

استبانة لقياس أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن

عزيزي الموظف،، عزيزتي الموظفة،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف هذه الاستبانة لقياس "أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل لدى الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن" وهي جزء من متطلبات رسالة ماجستير قي الادارة العامة كلية ادارة الأعمال بجامعة مؤته، آمل التكرم بتعبئتها بكل موضوعية، علماً أن ما يرد من معلومات في هذه الاستبانة ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير ،،

الباحث: يسار راضي الصرايرة

sarayrahjjood@yahoo.com

ملاحظة:

الدعم التنظيمي المدرك: يمثل مدى تركيز المؤسسة على اهتمامات ودوافع العاملين، وذلك من خلال دعم المنظمة لهم سواء بالحوافز المادية أم المعنوية.

دوران العمل: هي عملية ترك العاملين للعمل في منظمة معينة ودخولهم في منظمة أخرى لأسباب متعددة.

أولاً: الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع إشارة (**ü**) في المربع الذي ينطبق حالتك

النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر ☐ أقل من 28 سنة ☐ 28-36 سنة ☐ 37-44 سنة ☐ 45 سنة وأكثر

المؤهل العلمي ☐ ثانوية عامة ☐ كلية مجتمع ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

المسمى الوظيفي ☐ طبيب ☐ ممرض

الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ 6-10 سنوات ☐ 11 سنة وأكثر

الرقم	العبارة	درجات الإجابة				
		موافق تماماً	موافق	موافق بدرجة قليلة	غير موافق	غير موافق تماماً
	أولاً الدعم التنظيمي المدرك **تقدير الجهود**					
1.	تهتم إدارة المستشفى بالظروف الانسانية الخاصة بالعاملين.					
2.	تعمل ادارة المستشفى على اشباع رغباتي واهتماماتي.					
3.	تستخدم ادارة المستشفى أساليب تقييم أداء مناسبة.					
4.	تحرص الإدراة على توفير جميع الامكانات التي تساعدني على الاداء الجيد.					
	الأجور العادلة					
5.	إن راتبي الشهري يتناسب وطبيعة العمل.					
6.	أتقاضى أجراً مماثلاً لما يتلقاه أقراني في المستشفيات الأخرى.					
7.	يوجد نظام حوافز ومكافآت شهري ملائم في المستشفى.					
8.	يوجد في المستشفى سياسة عادلة ومنطقية للأجور تتناسب مع مستوى المعيشة وتكاليفها.					
	الدعم الإشرافي					
9.	تدعم الإدارة العليا فلسفة ملائمة في كل أنشطة وعمليات المستشفى.					
10.	تقوم الإدارة العليا بتطبيق إستراتيجية إشرافية على جميع عمليات المستشفى.					
11.	تعمل الادارة العليا على بيان أهمية وضرورة الدعم الإشرافي.					
12.	تعمل الإدارة العليا على تصميم السياسات المتعلقة بالدعم الإشرافي.					
	العدالة الإجرائية					
13.	تتصف الواجبات الملقاة على عاتقي في العمل بالعدالة.					
14.	يناقش المديرين القرارات التي تتعلق بوظيفتي معي بصراحة.					
15.	يقدر المستشفى الجهود الإضافية التي أقوم بها لأداء العمل.					
16.	تطبق القرارات المتخذة بعدالة على جميع العاملين دون استثناء.					
17.	توزع الأعمال على العاملين وفق أسس من الموضوعية.					
	نمط القيادة					
18.	يساعد أسلوب القادة في المستشفى الذي أعمل به على تطوير الأعمال.					
19.	يوجد ثقة وتعاون بين القائد والمرؤوسين.					
20.	يهتم الرئيس اهتماماً كبيراً برغبات المرؤوسين.					
21.	يتيح الرئيس المجال للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرار.					

	العدالة التنظيمية					
.22	تحرص الإدارة العليا على سماع الشكاوي والتظلمات التي تواجهني في محيط العمل.					
.23	تحرص الإدارة العليا على توفير جميع الإمكانات التي تساعدني على الأداء الجيد.					
.24	تهتم الإدارة العليا بالظروف الإنسانية الخاصة بالموظفين.					
.25	تحرص الإدارة العليا على وضوح المهام والمسؤوليات المنوطة بي.					
	المناخ التنظيمي					
.26	يوجد تناسق بين الوظائف المختلفة في المستشفى.					
.27	يساعد تقسيم العمل في المستشفى على تحقيق أهدافه.					
.28	يشارك العاملون في صنع القرارات التي تتعلق بوحدات العمل.					
.29	تهتم الإدارة بتشجيع العاملين وتحفيزهم على التغيير والإبداع.					
	الثقافة التنظيمية					
.30	يسود بيئة العمل في المستشفى مجموعة واضحة من القيم الإيجابية.					
.31	تتفق قيم الجهاز الإداري في المستشفى مع القيم التي ينادي بها العاملون.					
.32	يشعر العاملون بالمستشفى بالولاء المهني لمهنتهم.					
.33	تشجع إدارة المستشفى العاملين المُبدعين.					
	ثانياً أسباب دوران العمل **عدم الشعور بالراحة**					
.34	تقوم إدارة المستشفى بتكليف العاملين بأعمال إضافية دون أي زيادة في الأجر.					
.35	يشعر البعض من الكادر الطبي بالوحدة ولذلك يسعوا إلى ترك العمل.					
.36	يتعرض العاملين في المستشفى لدرجة عالية من الخطورة مما يجعلهم يبحثون عن عمل آمن.					
.37	متطلبات العمل الكثيرة تؤثر على حياة الكادر الطبي الخاصة.					
	عدم وجود تحفيز مناسب					
.38	يعد تدني الأجور أحد أسباب ترك العمل.					
.39	الإجازات التي يتمتع بها الكادر الطبي لا تتناسب مع ظروفهم.					
.40	تعتمد إدارة المستشفى على سياسية العقاب وإهمال سياسة التحفيز والثواب.					
.41	عدم وجود عدالة في توزيع المكافآت يؤدي إلى ترك العمل.					
	المكان الجغرافي					
.42	يجد البعض من الكادر الطبي صعوبة الوصول لمكان عملهم.					

.43	لا يتصف مكان العمل في المستشفى بالبنية التحتية المناسبة.					
.44	يفكر البعض من الكادر الطبي في المستشفى بالإنتقال إلى مكان آخر بسبب البعد الجغرافي.					
	علاقات العمل					
.45	عدم الإنسجام بين بعض الزملاء يدفعهم إلى ترك العمل.					
.46	توجد علاقات يسودها الصراع بين زملاء العمل.					
.47	علاقات العمل السيئة تسبب ضغوط عمل لدى العاملين في المستشفى.					
.48	تُميز إدارة المستشفى في تعاملها مع العاملين.					
	ضغوط العمل					
.49	لا يتمتع الكادر الطبي بالسلطات الكافية للقيام بالمسئوليات الملقاة على عاتقه.					
.50	الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة.					
.51	حجم العمل المطلوب من الكادر الطبي يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل.					
.52	هناك تضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة والاعتقادات الخاصة.					
.53	الأعمال المطلوبة من الكادر الطبي تعتبر صعبة ومعقدة في بعض الأحيان.					

الملحق (ب)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	أسماء لجنة التحكيم	اسم الجامعة
1.	الأستاذ الدكتور نضال الحوامدة	جامعة مؤتة
2.	الأستاذ الدكتور محمد عواد	جامعة مؤتة
3.	الأستاذ الدكتور سامر البشابشة	جامعة مؤتة
4.	الدكتورة فيروز الضمور	جامعة مؤتة
5.	الدكتور محمد المحاسنة	جامعة مؤتة
6.	الدكتورة فاطمة الربابعة	جامعة مؤتة
7.	الدكتور غازي أبو قاعود	جامعة مؤتة

المعلومات الشخصية

الاسم :يسار راضي الصرايرة

الكلية:ادارة الاعمال

التخصص:ماجستيرادراة عامة

سنة التخرج:2016

هاتف المحمول:0796224469